Étude de satisfaction des utilisateurs des services téléphoniques Sondage réalisé pour le compte de

Sondage realise pour le compte de l'Office de la protection du consommateur Rapport

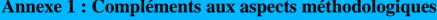
Réalisé par :



Juillet 2010

TABLE DES MATIÈRES

		Page
Faits	saillants	1
Intro	duction	2
1	Les aspects méthodologiques	
1.1	Population cible et échantillonnage	
1.2	Consignes	
1.3	Prétest	
1.4	Collecte des données	
1.5	Taux de réponse	
1.6	Précision statistique	
1.7	Questionnaire	5
1.8	Note pour la lecture du rapport	6
2	Le profil des répondants	8
3	Les démarches et les moyens de communication	11
3.1	Consultation du site Internet et raison de la visite du site	11
3.2	Actions de l'agent de l'Office	
3.3	Type de produits ou services visé par l'appel des répondants	
3.4	Moyens de communication préférés pour une nouvelle demande de service	
4	La satisfaction globale	16
4.1	Satisfaction globale envers le service reçu	
4.2	Influence de la qualité perçue, de l'utilité du service sur la satisfaction	
4.3	Qualité perçue par dimension et influence des dimensions sur la satisfaction	
4.4	Pistes d'amélioration	20
5	La qualité perçue de la prestation de services	22
6	Les résultats et l'utilité de l'expérience de service	30
7	Les conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction	33
Conc	lusion	35
Conc	exe 1 : Compléments aux aspects méthodologiques	



Annexe 2 : Analyses statistiques

Annexe 3 : Questionnaire



LISTE DES TABLEAUX

		Page
Tableau 1	Rapport de terrain	4
Tableau 2	Précision statistique	5
Tableau 3	Répartition des répondants selon leurs principales caractéristiques sociodémographiques	9
Tableau 4	Répartition des répondants ayant tenté ou non de trouver réponse à leur question sur le site Internet de l'Office avant leur appel téléphonique selon le type de produit et service concerné par leur appel	14
Tableau 5	Répartition des répondants ayant tenté ou non de trouver réponse à leur question sur le site Internet de l'Office avant leur appel téléphonique selon le sujet de leur question reliée au produit ou service concerné par leur	
	appel	
Tableau 6	Moyennes et scores de satisfaction globale	
Tableau 7	Cumul des trois moyennes de satisfaction globale	
Tableau 8	Moyennes et scores de la qualité perçue par dimension	
Tableau 9	Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension	
Tableau 10	Cumul des moyennes pour l'accessibilité, soit la facilité d'accès au service	25
Tableau 11	Cumul des moyennes pour la simplicité des démarches à effectuer pour obtenir le service	25
Tableau 12	Cumul des moyennes pour la clarté du langage, soit la facilité à comprendre le langage utilisé par le personnel	26
Tableau 13	Cumul des moyennes pour le respect, soit le sentiment d'être traité dignement et avec courtoisie	26
Tableau 14	Cumul des moyennes pour l'empathie, soit l'écoute et l'attention personnelle accordée à la clientèle	27
Tableau 15	Cumul des moyennes pour l'empressement, soit l'engagement du personnel et de l'Office à fournir un service rapide et à aider la clientèle	27
Tableau 16	Cumul des moyennes pour la fiabilité, soit la capacité à fournir des renseignements exacts et à respecter ses engagements	28
Tableau 17	Cumul des moyennes pour la justice, soit le sentiment d'être traité avec justice	28
Tableau 18	Cumul des moyennes pour la confidentialité, soit le sentiment que la vie privée ou les renseignements personnels sont protégés	
Tableau 19	Cumul des moyennes pour l'apparence, soit l'attrait des documents et dépliants associés au service	
Tableau 20	Résultats et utilité de la prestation de service	
Tableau 21	Cumul des moyennes pour l'utilité	
Tableau 22	Taux d'accord avec l'énoncé : « Si l'Office récoltait des preuves	0 1
Tuoteau 22	d'infractions commises par le commerçant avec qui j'ai eu un problème, je serais prêt à collaborer »	32
Tableau 23	Moyennes et scores de la satisfaction globale, de la qualité perçue par dimension et de l'utilité	



LISTE DES GRAPHIQUES

		Page
Graphique 1	Répartition des répondants selon qu'ils ont ou non tenté de trouver réponse à leur question en consultant le site Internet de l'Office avant leur appel téléphonique	12
Graphique 2	Répartition des répondants selon diverses actions que l'agent a faites lors de leur appel	13
Graphique 3	Moyens de communication préférés pour une nouvelle demande de service	15
Graphique 4	Pistes d'amélioration	21
Graphique 5	Répartition des répondants selon que leur appel concernait ou non un problème avec un commerçant (fabricant et détaillant) qu'ils désiraient régler	32
Graphique 6	Répartition des répondants selon qu'à la suite de leurs démarches, ils ont parlé ou non de façon négative de l'Office aux gens de leur entourage	34
Graphique 7	Répartition des répondants selon qu'ils ont eu ou non envie de se plaindre du service qu'ils ont recu de l'Office	34





Faits saillants

Échantillonnage

■ La population cible regroupe des personnes ayant accepté de participer au sondage sur la qualité du service alors qu'elles attendaient pour parler à un agent de protection du consommateur. Au total, 602 répondants ont été rejoints entre le 4 et le 22 mars 2010.

Démarches et moyens de communication

- Plus de quatre répondants sur dix (44 %) ont tenté de trouver réponse à leur question en consultant le site Internet de l'Office, et ce, avant d'appeler à l'Office.
- Dans le tiers des cas, l'agent a référé le répondant vers le site Web de l'Office (32 %) et plus ou moins une fois sur dix, il lui a fait parvenir un formulaire de plainte (13 %) ou des documents d'information (10 %).
- Les appels téléphoniques des répondants à l'Office concernaient le plus souvent des achats de meubles électroménagers (25 %) ou de biens et de services (23 %), tandis que les principaux sujets reliés à ces produits et services sont le plus souvent les garanties (21 %) et les modalités d'échange, de remboursement ou d'annulation de contrat (14 %).
- Le principal moyen de communication que les consommateurs préféreraient utiliser s'ils avaient à utiliser de nouveau ce service serait le téléphone (70 %), suivi de loin par l'Internet (23 %).

Satisfaction globale

- Une proportion de 74 % des répondants a attribué un score de satisfaction de 8 à 10 sur 10 sur la satisfaction globale, pour une moyenne de 8,24 sur 10.
- 79 % des variations dans la satisfaction globale des répondants sont expliquées par la qualité de service qui arrive au premier rang, suivie de la perception de l'utilité.

Qualité perçue de la prestation de service

- Les moyennes des dix dimensions évaluées pour la qualité perçue oscillent de 8,28 à 9,31 sur 10. La justice et le respect sont les dimensions qui ressortent comme les grandes gagnantes sur le plan de la qualité perçue avec une moyenne respective de 9,31 et 9,28 sur 10. L'apparence est la dimension qui ferme la marche (8,28/10).
- Les dimensions « fiabilité », « empathie » et « empressement » doivent être considérées comme des pistes d'amélioration par l'Office, tandis que les dimensions « respect » et « clarté du langage » devraient être considérées par l'Office comme des atouts à conserver.

Résultats et utilité

- Les taux varient selon que l'on mesure les résultats ou l'utilité du service. En effet, si 75 % des consommateurs accordent une forte note à l'utilité de l'information, ce pourcentage chute à 69 % à l'énoncé évaluant les résultats. De même, la moyenne passe de 8,01 pour l'utilité à 7,61 pour les résultats.
- Plus de sept répondants sur dix (71 %) ont affirmé que leur appel concernait un problème à régler avec un commerçant. Parmi ces derniers, la très grande majorité des consommateurs (92 %) a octroyé un score élevé d'accord à l'énoncé « Si l'Office récoltait des preuves d'infractions commises par le commerçant avec qui j'ai eu un problème, je serais prêt à collaborer ». La moyenne s'avère également fort élevée, soit 9,40 sur 10.

Élément déterminant de la satisfaction

Plusieurs comparaisons de moyenne ont été effectuées. Un élément se distingue par son impact sur la satisfaction de onze des douze dimensions mesurées. Il s'agit du degré de résolution des problèmes à la suite des démarches des répondants auprès de l'Office où plus la résolution des problèmes est grande, plus la moyenne de satisfaction est élevée.





Introduction

En 2009, le plan stratégique 2009-2013 de l'Office de la protection du consommateur (OPC) a été adopté. La qualité de l'information fournie aux consommateurs par l'Office se trouve au centre des orientations de ce plan. Ses services téléphoniques de renseignement et plainte ainsi que son site Web représentent les deux principaux canaux d'information qu'utilise l'Office pour rejoindre les consommateurs.

Le plan stratégique prévoit donc, sous l'orientation III « Renforcer la capacité des consommateurs à faire valoir leurs droits et à respecter leurs obligations », que le niveau de satisfaction global relatif aux services téléphoniques et au site Web soit égal ou supérieur à 85 % mesuré avec l'Outil québécois de mesure (OQM). Précisons que les services téléphoniques de renseignement et plainte ont déjà fait l'objet d'une évaluation avec l'OQM en 2007¹.

En conséquence, le principal but de cette étude est de mesurer le niveau de satisfaction global des services téléphoniques et du site Web. Toutefois, les résultats concernant le site Web, recueillis à partir d'un sondage Internet, sont présentés dans un second rapport. Ainsi, le présent rapport rend compte des résultats recueillis à partir d'un sondage téléphonique mesurant le niveau de satisfaction global uniquement des services téléphoniques. Il se divise en sept sections comme suit :

- 1. Les aspects méthodologiques:
- 2. Le profil des répondants;
- 3. Les démarches et les moyens de communication;
- 4. La satisfaction globale;
- 5. La qualité perçue de la prestation de service;
- 6. Les résultats et l'utilité de l'expérience de service;
- 7. Les conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction.

Finalement, le lecteur trouvera divers compléments aux aspects méthodologiques et des tableaux d'analyses statistiques respectivement aux annexes 1 et 2, alors que le questionnaire ayant servi à la collecte des données est présenté en annexe 3.

Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des consommateurs à l'égard du service de renseignements et de soutien et de traitement des plaintes, Léger Marketing, juin 2007.



1 Les aspects méthodologiques

Dans cette section, nous présentons les principaux paramètres méthodologiques qui ont servi à l'élaboration du sondage.

1.1 Population cible et échantillonnage

L'échantillon a été fourni par l'Office et il était constitué d'une liste de numéros de téléphone de consommateurs ayant appelé à l'Office. Ces personnes ont accepté de participer au sondage sur la qualité du service alors qu'elles attendaient pour parler à un agent de protection du consommateur. Cette liste ne contenait pas les noms des consommateurs.

1.2 Consignes

La consigne utilisée pour ce sondage est présentée en annexe 1 « Compléments aux aspects méthodologiques ».

1.3 Prétest

Le prétest a eu lieu le 4 mars 2010 en présence d'un représentant de l'Office. À la suite de ce prétest, des modifications mineures ont été apportées au questionnaire.

1.4 Collecte des données

L'ensemble de la collecte des données s'est échelonné entre le 4 et le 22 mars 2010². Toutes les opérations de collecte ont été réalisées à partir de notre central téléphonique à Montréal. Le temps moyen de passation du questionnaire a été de 10 minutes 44 secondes.

² La distribution de l'ensemble des appels téléphoniques est présentée en annexe 1.

1.5 Taux de réponse

Diverses méthodes peuvent être utilisées afin de calculer un taux de réponse. Nous utilisons comme base de référence pour nos calculs, la méthode de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing³. Le taux de réponse est de 60,3 %.

Tableau 1 Rapport de terrain

Disposition finale	Nombre de numéros	Totaux	Nombre d'appels	Nombre d'appels par numéro
A Numéros invalides		68	135	2,0
Discontinués	34		70	2,1
 Télécopieurs 	2		4	2,0
Non résidentiels	32		61	1,9
B Non résolus		262	1 063	4,1
 Non disponibles avant la fin du sondage 	40		111	2,8
 Pas de réponse 	222		952	4,3
C Inéligibles		120	260	2,2
 N'a pas téléphoné à l'Office 	114		248	2,2
 Problème de communication 	6		12	2,0
D Sans réponse, éligibles		214	465	2,2
Autres	6		12	2,0
Incomplets	15		31	2,1
■ Non éligibles	20		27	1,4
■ Refus	144		317	2,2
■ Refus catégoriques	29		78	2,7
E Entrevues complétées	_,	602	1 311	2,2
Complétées	602		1 311	2,2
TOTAL	1 266	1 266	3 234	2,6

Taux de réponse	
Association de la recherche et de l'intelligence marketing	60,3 %

1.6 Précision statistique

La marge d'erreur d'échantillonnage maximale⁴ pour la taille de l'échantillon total (n = 602) est présentée au tableau 2 :

⁴ Les paramètres pour calculer la précision statistique sont : un niveau de confiance à 95 % avec un effet de plan de « 1 » et une population de grande taille.



³ Pour plus d'information, se référer au site suivant : http://www.mria-arim.ca/STANDARDS/Response.asp

Tableau 2 Précision statistique

	Nombre d'entrevues réalisées	Marge d'erreur maximale
A reçu un formulaire de plainte	76	± 11,3 %
N'a pas reçu	526	± 4,3 %
Total	602	± 4,0 %

1.7 Questionnaire⁵

Le questionnaire utilisé pour cette étude est présenté en annexe 3. Il a été fourni par le requérant. La base théorique d'élaboration du questionnaire s'inspire de l'Outil québécois de la mesure (OQM). Le schéma de la page suivante présente les variables et le modèle conceptuel de l'outil. Le modèle utilisé diffère légèrement du modèle de base de l'OQM, car deux variables ont été retirées, soit « l'image organisationnelle » et « les coûts »⁶.

La satisfaction des consommateurs est la principale variable analysée dans le cadre de cette enquête. Dans le questionnaire, cette variable a été mesurée au moyen de trois énoncés qui ont été agrégés lors de l'analyse pour former un indice de satisfaction globale. Connaître le niveau de satisfaction des consommateurs n'est cependant pas suffisant, il faut aussi connaître et comprendre les déterminants et aboutissements de la satisfaction, ce qui est le but de l'OQM.

⁶ La variable « Image organisationnelle » étant absente de l'étude 2007, elle n'a pas été incluse dans la présente enquête. En ce qui a trait à la variable « Coûts », son retrait s'explique par le fait que le service évalué est gratuit.



⁵ Cette section est majoritairement extraite de *l'Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des consommateurs* à *l'égard du service de renseignements et de soutien et de traitement des plaintes*, Léger Marketing, juin 2007.

Résultats Conséquences **Apparence Fiabilité Empressement Empathie** Qualité **Justice** Satisfaction perçue du service Confidentialité Respect Accessibilité Clarté du langage Image organisationnelle Simplicité des démarches Coûts

LES VARIABLES ET LE MODÈLE CONCEPTUEL DE L'OUTIL QUÉBÉCOIS DE MESURE

1.8 Note pour la lecture du rapport⁷

Plusieurs questions de l'OQM demandent aux répondants d'indiquer leurs réponses sur une échelle de 0 à 10. Pour ces questions, la moyenne sur 10, de même que la proportion de répondants ayant alloué un score de 8 à 10, sont présentées dans le rapport.

⁷ Le texte en italique provient de l'Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des consommateurs à l'égard du service de renseignements et de soutien et de traitement des plaintes, Léger Marketing, juin 2007.



Lorsque l'énoncé ne s'appliquait pas aux répondants ou encore lorsque les répondants ne voulaient pas s'exprimer sur la question, ces derniers avaient la possibilité d'indiquer « Ne sait pas / Refus » ou encore « Ne s'applique pas ». Ce faisant, pour connaître la proportion réelle de répondants (parmi ceux qui se sont exprimés sur la question) ayant alloué un score de 8 à 10 sur 10, les résultats issus de toutes ces échelles excluent les répondants qui ne se sont pas exprimés sur la question. En d'autres termes, nous ne considérons pas, dans le calcul des pourcentages et des moyennes, les répondants ayant indiqué « Ne sait pas / Refus » et « Ne s'applique pas ».

Enfin, dans l'OQM, la qualité de service n'est pas définie et mesurée globalement par une seule question visant à vérifier si, en général, la qualité était bonne ou mauvaise. Elle est plutôt définie et mesurée au moyen de diverses dimensions qui permettent de cerner l'ensemble des aspects liés à la qualité perçue de la prestation de services. Ces dimensions sont mesurées généralement par quelques énoncés. D'autres aspects de l'évaluation du service, telle la satisfaction, sont également mesurés par une série d'énoncés. L'agrégation des énoncés associés aux dimensions de la qualité de service ou à la satisfaction, par exemple, permet de calculer des indices moyens. Cette manière d'analyser la perception des usagers en fonction de plusieurs dimensions contribue à dresser un portrait détaillé et permet de poser un diagnostic juste des problèmes liés à la prestation de services. Cela permet également de faire ressortir les succès.

Une note doit toutefois être apportée dans l'interprétation des indices moyens. Notamment, pour les indices moyens, la proportion d'usagers ayant donné un score de 8 à 10 sur 10 peut être inférieure aux proportions de scores de 8 à 10 sur 10 observées à chacun des énoncés composant l'indice. Principalement, les écarts entre les indices moyens et les scores obtenus à chacun des énoncés peuvent être expliqués par les différentes combinaisons possibles de réponses à chacun des énoncés. Par exemple, un usager qui donnerait respectivement les notes 8/10, 8/10, 8/10 et 7/10 à chacun de ces quatre énoncés obtiendrait un score moyen de satisfaction de 7,75 sur 10. Ce répondant ne se retrouverait donc pas dans la proportion globale d'usagers ayant alloué un score moyen de 8 à 10 sur 10, et ce, en dépit du fait que ce répondant se retrouve 3 fois sur 4 dans la proportion de scores de 8 à 10 sur 10 pour ces énoncés.

Enfin, rappelons au lecteur que, dans les graphiques et les tableaux du présent document, la somme des pourcentages, calculée à partir de chiffres arrondis, ne correspond pas forcément à 100. Ainsi, une variation maximale de plus ou moins 1 % peut être observée. Spécifions aussi qu'afin d'éviter d'alourdir le texte, seul le masculin a été utilisé.



2

2 Le profil des répondants

Afin de brosser un portrait des répondants au sondage, nous décrivons dans cette section leurs principales caractéristiques sociodémographiques.

- L'examen du profil des répondants résumé au tableau 3 permet de constater que 57 % sont de sexe féminin, tandis que 43 % sont de sexe masculin.
- Près de la moitié des répondants (47 %) appartient au groupe d'âge des 45 à 64 ans.
- ➤ 40 % des individus sondés ont une scolarité de niveau primaire ou secondaire, 26 % de niveau collégial et 35 % de niveau universitaire (1er, 2e ou 3e cycle).
- ➤ Plus de la moitié d'entre eux (54 %) travaille à temps partiel, à temps plein ou comme travailleur autonome, tandis que 47 % ne travaillent pas.
- ➤ 34 % des individus sondés déclarent que le revenu annuel brut de leur ménage se situe à moins de 40 000 \$. Pour 44 % des répondants, il se chiffre plutôt entre 40 000 \$ et 79 999 \$ et pour 21 %, il est de 80 000 \$ et plus annuellement.
- Près de la moitié des répondants (47 %) habite soit Montréal (17 %), la Montérégie (17 %) et la Capitale-Nationale (13 %).
- La grande majorité (82 %) a accès à Internet, que ce soit à la maison ou au travail.



Tableau 3 Répartition des répondants selon leurs principales caractéristiques sociodémographiques

	N	%
Sexe :		
■ Homme	260	43 %
■ Femme	342	57 %
Total	602	100 %
Âge:		
■ De 18 à 24 ans	18	3 %
■ De 25 à 34 ans	111	19 %
■ De 35 à 44 ans	118	20 %
■ De 45 à 54 ans	134	23 %
■ De 55 à 64 ans	139	24 %
■ De 65 à 74 ans	63	11 %
■ 75 ans et plus	8	1 %
Total	591	100 %
Scolarité :		
■ Primaire	27	5 %
Secondaire (y compris la formation professionnelle)	209	35 %
Collégial (y compris la formation technique)	153	26 %
■ Universitaire (1er cycle)	140	24 %
■ Universitaire (2e ou 3e cycle)	66	11 %
Total primaire et secondaire	236	40 %
Total universitaires	206	35 %
Total	595	100 %
Occupation :		
Travailleur à temps plein	272	45 %
 Travailleur à temps partiel 	33	6 %
■ Étudiant	29	5 %
Retraité	162	27 %
Au foyer	39	7 %
Sans emploi ou en recherche d'emploi	45	8 %
Travailleur autonome	19	3 %
Total travailleurs (temps plein, temps partiel et	204	E 4.07
Total non-travaille une (étudiente entraitée en fouer agent	324	54 %
Total non-travailleurs (étudiants, retraités, au foyer, sans emploi ou en recherche d'emploi)	275	47 %
		100 %
Total	599	100 %
Revenu du ménage : • Moins de 20 000 \$	52	11 %
■ De 20 000 \$ à 39 999 \$	113	23 %
■ De 40 000 \$ à 59 999 \$	131	27 %
■ De 60 000 \$ à 79 999 \$	83	17 %
■ De 80 000 \$ à 119 999 \$	69	14 %
■ 120 000 \$ et plus	36	7 %
Moins de 40 000 \$	165	34 %
Entre 40 000 \$ à 79 999 \$	214	44 %
80 000 \$ et plus	105	21 %
Total	484	100 %

.../suite



Tableau 3 (suite)
Répartition des répondants selon leurs principales caractéristiques sociodémographiques

sociodeiliograpiliques		
	N	%
Région de résidence :		
Bas-Saint-Laurent	15	3 %
Saguenay-Lac-Saint-Jean	25	4 %
Capitale-Nationale	76	13 %
Mauricie	21	4 %
Estrie	37	6 %
Montréal	101	17 %
Outaouais	28	5 %
 Abitibi-Témiscamingue 	17	3 %
■ Côte-Nord	5	1 %
Nord-du-Québec	1	0 %
 Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine 	8	1 %
Chaudière-Appalaches	32	5 %
Laval	32	5 %
Lanaudière	34	6 %
Laurentides	33	6 %
Montérégie	103	17 %
Centre-du-Québec	30	5 %
 Extérieur du Québec 	2	0 %
Total (Capitale-Nationale, Montréal, Montérégie)	280	47 %
Total	600	100 %
Accès Internet au domicile ou au travail :		
■ Oui	495	82 %
■ Non	106	18 %
Total	601	100 %



3 Les démarches et les moyens de communication

3

Cette section du rapport présente les résultats de l'enquête concernant les démarches et moyens de communication utilisés au cours de l'expérience de service des consommateurs.

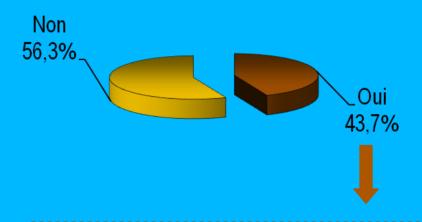
3.1 Consultation du site Internet et raison de la visite du site

Tout d'abord, on apprend du graphique 1 que 44 % des répondants ont tenté de trouver réponse à leur question en consultant le site Internet de l'Office, et ce, avant d'appeler à l'Office. Dans la majorité des cas, à la suite de la visite du site Internet, on a dû téléphoner à l'Office parce qu'on « n'a trouvé aucune information ou réponse à sa question » (40 %) ou pour avoir un complément d'information : « a trouvé une information incomplète relativement à son problème » (30 %), « n'a pas compris ou mal compris l'information trouvée sur le site » (11 %).

Dans une moindre mesure, il s'agissait aussi d'un « appel obligatoire pour déposer une plainte écrite par formulaire » (7 %) ou que la visite du site Internet consistait à « aller y chercher les coordonnées téléphoniques de l'Office » (2 %).



Graphique 1
Répartition des répondants selon qu'ils ont ou non tenté de trouver réponse à leur question en consultant le site Internet de l'Office avant leur appel téléphonique (n = 602)



Pourquoi avez-vous appelé à l'Office après avoir visité son site In (n = 257)	ternet?
N'a trouvé aucune information relative à son problème ou	
de réponse à sa question	40,1 %
A trouvé une information incomplète relativement à son problème	30,0 %
N'a pas compris ou mal compris l'information trouvée sur le site	10,5 %
Appel obligatoire pour déposer une plainte écrite par formulaire	6,6 %
Était allé y chercher les coordonnées téléphoniques de l'Office	2,3 %
Autres	10,5 %

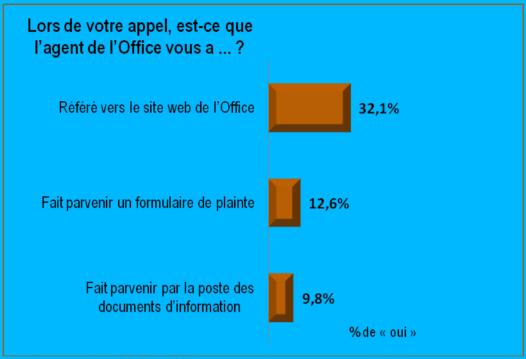
Questions posées: Q1 et Q2.

3.2 Actions de l'agent de l'Office

Trois questions permettent d'établir quelles ont été les actions de l'agent de l'Office lors de l'appel téléphonique des répondants. Les résultats présentés au graphique 2 démontrent que dans le tiers des cas, l'agent a référé le répondant vers le site Web de l'Office (32 %) et que plus ou moins une fois sur dix, il a fait parvenir un formulaire de plainte (13 %) ou des documents d'information (10 %).



Graphique 2
Répartition des répondants selon diverses actions que l'agent a faites lors de leur appel (n = 602)



Questions posées : 08 07 et 09

3.3 Type de produits ou services visé par l'appel des répondants

On constate au tableau 4 qu'au total, les appels téléphoniques des répondants concernaient le plus souvent des achats de meubles électroménagers (25 %). En deuxième lieu, on retrouve les achats de biens et de services (23 %), suivis de loin par les automobiles (15 %), l'habitation (7 %) et les services financiers (7 %).

Ce tableau fait aussi la distinction entre les consommateurs ayant au préalable tenté de trouver réponse à leur question sur le site Internet de l'Office et ceux ne l'ayant pas fait. Toutefois, on ne relève aucune différence statistiquement significative entre ces deux groupes quant au type de produits ou services visé par leur appel.



Tableau 4
Répartition des répondants ayant tenté ou non de trouver réponse à leur question sur le site Internet de l'Office avant leur appel téléphonique selon le type de produit et service concerné par leur appel

	Avant d'appeler à l'Office, avez-vous tenté de trouver réponse à votre question en consultant son site Internet?			
Votre appel concernait quel type de produits ou services?	Oui %	Non %	Total %	
Meubles électroménagers	27,2 %	24,0 %	25,4 %	
Biens et services	21,1 %	24,3 %	22,9 %	
Automobiles	16,5 %	13,4 %	14,7 %	
Habitation	7,3 %	6,1 %	6,6 %	
Services financiers	5,4 %	7,6 %	6,6 %	
Autres sujets	22,6 %	24,6 %	23,7 %	
Total	261	329	590	

Questions posées : Q1 et Q3.

Les principaux sujets reliés aux divers produits et services concernés par les appels des répondants sont le plus souvent les garanties (21 %) et les modalités d'échange, de remboursement ou d'annulation de contrat (14 %). Viennent ensuite les erreurs de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix (9 %), les représentations, pratiques, publicités trompeuses ou vices cachés (9 %), le profil des commerçants (8 %) et des problèmes de dépôt et de livraison de biens ou services (8 %). Ajoutons que les répondants ayant tenté de trouver réponse à leur question sur le site Internet de l'Office avant leur appel s'avèrent en proportion plus grande à avoir logé un appel en lien avec des représentations, pratiques, publicités trompeuses ou vices cachés que ceux ne l'ayant pas fait.

Tableau 5
Répartition des répondants ayant tenté ou non de trouver réponse à leur question sur le site Internet de l'Office avant leur appel téléphonique selon le

sujet de leur question reliée au produit ou service concerné par leur appel

	Avant d'appeler à l'Office, avez-vous tenté de trouver réponse à votre question en consultant son site Internet?		
Quel était le sujet de votre question concernant	Oui	Non	Total
ce produit ou ce service?	%	%	%
Garantie	20,9 %	21,5 %	21,3 %
Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat	15,2 %	12,4 %	13,6 %
Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	8,0 %	10,3 %	9,3 %
Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vices cachés	11,8 %	7,1 %	9,1 %
Profil du commerçant	6,8 %	8,3 %	7,6 %
Problème de dépôt, de livraison de bien ou service	7,2 %	7,7 %	7,5 %
Menaces, harcèlement	2,3 %	4,1 %	3,3 %
Autres	16,3 %	17,7 %	17,1 %
Ne sait pas/Ne répond pas	11,4 %	10,9 %	11,1 %
Total	263	339	602

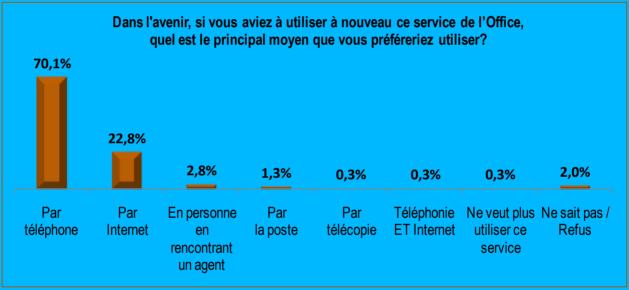
Questions posées: Q1 et Q4.



3.4 Moyens de communication préférés pour une nouvelle demande de service

Enfin, le graphique 3 indique que le principal moyen de communication que les consommateurs préféreraient utiliser s'ils avaient à utiliser de nouveau ce service de l'Office serait le téléphone (70 %), suivi de loin par l'Internet (23 %).

Graphique 3
Moyens de communication préférés pour une nouvelle demande de service
(n = 602)



Question posée : Q10.



4 La satisfaction globale

Toutes les questions relatives à la satisfaction globale sont analysées dans cette section.

4.1 Satisfaction globale envers le service reçu

Au total, trois énoncés permettent d'évaluer le niveau de satisfaction des consommateurs interrogés (tableau 6). Une proportion de 74 % des répondants a attribué un score de satisfaction de 8 à 10 sur 10 aux trois énoncés, pour une moyenne globale de 8,24 sur 10.

Les trois énoncés composant la satisfaction ont reçu des scores élevés⁸ assez similaires, soit 77 % et 78 %, tandis que les moyennes oscillent entre 8,21 et 8,24 sur 10.

Ajoutons que l'examen de tests statistiques⁹ démontre que les répondants ayant reçu un formulaire de plainte de l'agent de l'Office affichent un niveau de satisfaction plus élevé à l'énoncé « le service répond à mes besoins personnels » : 8,90/10 comparativement à 8,12/10 pour ceux n'ayant pas reçu de formulaire de plainte.

Un « score élevé » ou une « forte note » indique un résultat se situant entre 8 et 10/10.

L'ensemble des tableaux ayant servi à ces analyses est présenté en annexe 2. Il s'agit de la comparaison des répondants ayant reçu un formulaire de plainte (n = 76), comparé à ceux n'en ayant pas reçu (n = 526) (question 7 du questionnaire). Spécifions que nous mentionnerons tout au long du rapport les différences significatives démarquant ces deux groupes lorsque cela s'applique.

Tableau 6
Moyennes et scores de satisfaction globale

	Moyenne	% de 8 à 10/10	N
Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait » et 10 « tout à fait satisfait ».			
 Dites-moi, dans l'ensemble, à quel point vous avez été satisfait DU SERVICE? 	8,22	78 %	598
Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en accord », à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants?			
 Le service répond à mes besoins personnels. 	8,21	77 %	584
 Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable. 	8,24	77 %	596
Total	8,24	74 %	578

Questions posées : Q40, Q41 et Q42

Le tableau 7 présente en détail les résultats pour la satisfaction globale (cumul des trois énoncés de la satisfaction). On voit de nouveau ici que près des trois quarts des répondants (74 %) ont octroyé un score élevé de satisfaction globale, pour une moyenne de 8,24 sur 10.

Ajoutons que le score moyen de satisfaction est plus élevé chez les consommateurs ayant reçu un formulaire de plainte (8,87/10) que chez les consommateurs n'en ayant pas reçu (8,16/10).

Tableau 7
Cumul des trois moyennes de satisfaction globale

	Total (n = 578)
Moyenne 2007 ¹⁰	8,70
0 - 2 (FAIBLE)	7 %
0 – Tout à fait en désaccord	3 %
1	2 %
2	2 %
3 - 7 (MOYEN)	19 %
3	2 %
4	2 %
5	3 %
6	5 %
_7	8 %
8 - 10 (FORT)	74 %
8	14 %
9	20 %
10 – Tout à fait d'accord	40 %
Moyenne (/10)	8,24

Questions posées : Q40, Q41 et Q42.

- Résidant dans les autres régions (8,49 contre 7,76 pour ceux résidant à Montréal, Laval ou Québec).
- Dont leur problème avec un commerçant s'est réglé totalement (9,18) ou partiellement (8,85), comparativement à ceux qui n'ont pas du tout (6,79) réglé leur problème à la suite de leurs démarches.

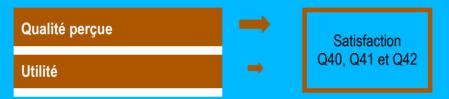
Les moyennes 2007 proviennent de l'étude de Léger Marketing. Elles sont présentées uniquement à titre indicatif puisque la composition des échantillons diffère grandement rendant la comparaison hasardeuse.



4.2 Influence de la qualité perçue, de l'utilité du service sur la satisfaction¹¹

Des tests statistiques ont été conduits afin de connaître la part de la satisfaction qui est déterminée par la qualité de la prestation de services et par l'utilité du service (voir annexe 2).

Les analyses statistiques multivariées démontrent clairement que ces deux composantes jouent un rôle significatif dans le niveau de satisfaction globale des consommateurs envers le service qu'ils ont reçu. Ceci confirme le phénomène suivant : plus le consommateur évalue positivement les énoncés liés à la qualité de service ainsi qu'à l'utilité du service, plus il est satisfait.



Ainsi, 79 % des variations dans la satisfaction globale des répondants sont expliquées par ces deux aspects du service (qualité perçue + utilité). En termes d'influence, c'est la perception de la qualité de service qui arrive au premier rang, suivie de la perception de l'utilité. Autrement dit, c'est principalement la perception de la qualité de service qui permet d'améliorer le niveau de satisfaction de ses usagers.

4.3 Qualité perçue par dimension et influence des dimensions sur la satisfaction¹²

Les consommateurs ont indiqué leur niveau d'accord sur une échelle de 0 à 10 concernant une série d'énoncés visant à évaluer la qualité perçue de la prestation de services. Ces énoncés ont été regroupés sous dix dimensions (tableau 8).

Au total, les dix dimensions de la qualité de service obtiennent 86 % de fortes notes de la part des consommateurs, pour une moyenne de 9,08 sur 10. Les consommateurs interrogés ont donc une très bonne perception de la qualité du service offert par l'Office.

¹² Le texte de cette section s'est inspiré de l'Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des consommateurs à l'égard du service de renseignements et de soutien et de traitement des plaintes, Léger Marketing, juin 2007. Seuls les résultats ont été changés.



¹¹ Le texte en italique provient de *l'Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des consommateurs à l'égard du service de renseignements et de soutien et de traitement des plaintes, Léger Marketing, juin 2007.*

Les moyennes de ces dix dimensions oscillent de 8,28 à 9,31 sur 10. Trois dimensions enregistrent une moyenne supérieure à la moyenne globale de 9,08 sur 10 (soit les dimensions situées au-dessus de la ligne beige dans le tableau 8).

La justice et le respect sont les dimensions qui ressortent comme les grandes gagnantes sur le plan de la qualité perçue avec une moyenne respective de 9,31 et 9,28 sur 10. L'apparence est la dimension qui ferme la marche (8,28/10).

Les pourcentages de scores élevés, quant à eux, varient entre 72 % pour la dimension « simplicité des démarches » et 91 % pour la « justice ».

Enfin, ajoutons que sur la dimension de la clarté du langage, les répondants ayant reçu un formulaire de plainte affichent une moyenne de satisfaction significativement supérieure à ceux n'ayant pas reçu ce formulaire (9,40 comparativement à 8,78).

Tableau 8
Moyennes et scores de la qualité perçue par dimension

Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en accord », à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants?	Moyenne	% de 8 à 10/10	N
Justice (Q29, Q30, Q31)	9,31	91 %	549
Respect (Q17, Q18, Q19)	9,28	90 %	588
Confidentialité (Q32, Q33, Q34)	9,20	90 %	474
Clarté du langage (Q15)	8,85	88 %	580
Fiabilité (Q26, Q27, Q28)	8,70	80 %	480
Empathie (Q20, Q21, Q22)	8,64	80 %	550
Accessibilité (Q11, Q12)	8,45	74 %	578
Simplicité des démarches (Q13, Q14)	8,41	72 %	566
Empressement (Q23, Q24, Q25)	8,41	74 %	568
Apparence (Q35)	8,28	74 %	103
Total des dimensions	9,08	86 %	355 ¹³

Des tests statistiques ont été conduits afin d'identifier les dimensions de la qualité de service qui présentent le plus fort lien avec la satisfaction globale des consommateurs (voir annexe 2). Ces analyses serviront à identifier les pistes d'amélioration pour l'Office.

Dans le calcul des taux pour le total des dix dimensions, les questions 16 et 35 ont été exclues puisque ces questions ne s'adressaient pas à tous les répondants. De plus, les répondants devaient avoir mentionné une cote sur l'ensemble des autres dimensions pour être inclus dans la moyenne totale des dimensions restantes, ce qui explique le nombre de 355 répondants.

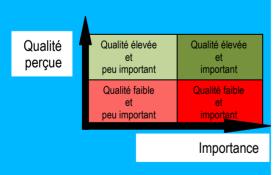




Note: Les dimensions sont présentées dans cette figure par ordre d'importance, soit de la plus importante à la moins importante. Le symbole « - » signifie que ces variables n'ont pas d'effet significatif sur la satisfaction, alors que l'astérisque indique que ces variables n'ont pas été incluses dans le modèle étant donné leur effectif trop faible (apparence) ou que le coefficient Beta était négatif (justice), c'est-à-dire que, selon le modèle, une augmentation de la satisfaction de la dimension « justice » produit une diminution de la satisfaction globale.

Sur la base de ces analyses statistiques, cinq des huit dimensions considérées (soient toutes les dimensions à l'étude excluant la justice et l'apparence – voir la note) ont un effet statistiquement significatif sur la satisfaction des consommateurs. La figure ci-contre présente les dimensions par ordre d'importance aux yeux des consommateurs, de la plus importante à la moins importante. Les résultats indiquent que l'empathie, l'empressement, la simplicité des démarches, la fiabilité et la clarté du langage ont un effet direct sur leur satisfaction. Or, la confidentialité, le respect et l'accessibilité n'ont pas d'effet significatif sur leur satisfaction.

4.4 Pistes d'amélioration¹⁴



Nous avons vu précédemment que les variables ne disposent pas toutes de la même importance dans l'esprit des consommateurs. Certaines ont plus d'influence sur la satisfaction des consommateurs. Nous avons également vu que certaines dimensions de la qualité de service ont été évaluées plus favorablement que d'autres. Il s'agit maintenant de mettre en relation l'importance accordée à chacune des dimensions de la qualité de service avec leur cote de qualité perçue afin d'identifier les dimensions qui doivent être considérées comme des pistes d'amélioration. Les dimensions situées dans les quadrants supérieurs ont reçu une cote de qualité perçue plus grande que la moyenne et inversement pour celles des quadrants inférieurs. Les dimensions situées dans les quadrants de droite sont les plus importantes pour les consommateurs, car elles influencent davantage leur satisfaction (et inversement pour les quadrants de gauche).

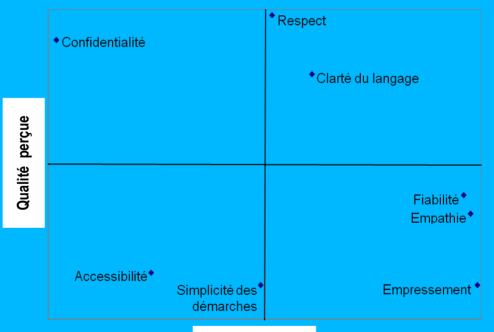
¹⁴ Cette section est extraite de l'Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des consommateurs à l'égard du service de renseignements et de soutien et de traitement des plaintes, Léger Marketing, juin 2007.



Au graphique 4, on voit que parmi les huit dimensions de la qualité de service évaluées (soit les dimensions de la qualité de service telles que définies par l'OQM, excluant la justice et l'apparence), ce sont les dimensions « fiabilité », « empathie » et « empressement » qui doivent être considérées comme des pistes d'amélioration par l'Office. En effet, ces dimensions ont une influence plus grande sur la satisfaction des consommateurs et leur perception est légèrement inférieure à la moyenne globale des huit dimensions (8,98/10).

Pour leur part, les dimensions « respect » et « clarté du langage », par leur position dans le quadrant supérieur droit, devraient être considérées par l'Office comme des atouts à conserver : leur cote de qualité perçue est supérieure à la moyenne globale de 8,98 sur 10 et elles jouent un rôle significatif sur le niveau de satisfaction de ces consommateurs.

Graphique 4 Pistes d'amélioration



Importance



5

5 La qualité perçue de la prestation de services

Les consommateurs ont indiqué leur niveau d'accord sur une échelle de 0 à 10 concernant une série d'énoncés visant à évaluer la qualité perçue de la prestation de services. Afin de faciliter l'analyse et en accord avec les recherches conduites dans le cadre du développement de l'Outil québécois de mesure, les résultats aux énoncés ont été regroupés en fonction des dix dimensions de la qualité de service auxquelles ils appartiennent : l'accessibilité, la simplicité des démarches, la clarté du langage, le respect, l'empathie, l'empressement, la fiabilité, la justice, la confidentialité et l'apparence.

Cette section traite de la qualité perçue selon ces dix dimensions de la qualité de service. Plus précisément, elle a pour objectifs :

- ✓ de présenter les résultats détaillés pour chaque dimension de la qualité de service;
- de vérifier s'il y a des différences dans la qualité de service perçue selon que le répondant a reçu ou non un formulaire de plainte.¹⁵

Tout d'abord, le tableau 9 présente les résultats enregistrés à chacun des énoncés de même qu'à chacune des dimensions permettant de mesurer la qualité perçue de la prestation de services. L'examen des tests statistiques confirme la distinction entre les répondants ayant reçu un formulaire de plainte et ceux n'en ayant pas reçu sur les énoncés suivants :

¹⁵ Le texte en italique provient de l'Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des consommateurs à l'égard du service de renseignements et de soutien et de traitement des plaintes, Léger Marketing, juin 2007.



- L'information obtenue était facile à comprendre (9,40 contre 8,78);
- Le vocabulaire utilisé dans la documentation qui m'a été transmise était facile à comprendre (9,40 contre 8,83)¹⁶;
- Les employés étaient disposés à m'aider (9,01 contre 8,36);
- On m'a fourni les explications dont j'avais besoin (8,95 contre 8,19);
- L'information qui m'a été fournie était exacte (9,23 contre 8,47).

Tableau 9 Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension

désaccord	» et 10	le 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en 0 signifie que vous êtes « tout à fait en accord », à quel que vous êtes en accord avec les énoncés suivants?	Moyenne	% de 8 à 10/10	N
oilité	Q11	J'ai trouvé facile de joindre un agent du service téléphonique	8,03	72 %	594
Accessibilité	Q12	J'ai pu accéder au service par le moyen de mon choix	8,87	85 %	583
<u> </u>		Total pour « Accessibilité »	8,45	74 %	578
ité	Q13	Les démarches pour obtenir le service étaient faciles à effectuer.	8,43	79 %	583
Simplicité des démarches	Q14	Le nombre d'étapes pour obtenir le service était raisonnable	8,36	76 %	578
		Total pour « Simplicité des démarches »	8,41	72 %	566
	Q15	L'information obtenue était facile à comprendre	8,85	88 %	580
Clarté du Iangage	Q16	Le vocabulaire utilisé dans la documentation qui m'a été transmise était facile à comprendre	9,10	88 %	136
<u> </u>		Total pour « Clarté du langage »	•	-	-
	Q17	Les employés ont été polis avec moi	9,31	92 %	597
Respect	Q18	Les agents m'ont traité avec dignité	9,25	90 %	589
Res	Q19	On m'a traité avec respect	9,25	91 %	594
		Total pour « Respect »	9,28	90 %	588
<u>.e</u>	Q20	On m'a accordé une attention personnelle	8,53	81 %	582
Empathie	Q21	L'agent de l'Office a compris mes besoins	8,59	82 %	592
m.	Q22	On m'a permis d'exprimer mon point de vue	8,75	84 %	562
		Total pour « Empathie »	8,64	80 %	550

./suite

^{...}fait parvenir par la poste des documents d'information? (Q9)



Cet énoncé n'a été proposé qu'aux personnes ayant répondu « oui » à l'une ou l'autre des questions suivantes : Lors de votre appel, est-ce que l'agent de l'Office vous a OUI ou NON ... ?fait parvenir un formulaire de plainte (Q7)

^{...}référé vers le site Web de l'Office (Q8)

Tableau 9 (suite)
Résultats détaillés de la qualité perçue par énoncé et par dimension

désaccord) » et 10	le 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en) signifie que vous êtes « tout à fait en accord », à quel		% de	
point diriez	z-vous (que vous êtes en accord avec les énoncés suivants?	Moyenne	8 à 10/10	N
	Q23	Les employés étaient disposés à m'aider	8,44	79 %	588
Empres- sement	Q24	On m'a rendu un service rapide	8,37	77 %	586
Emp	Q25	On m'a fourni les explications dont j'avais besoin	8,29	76 %	587
		Total pour « Empressement »	8,41	74 %	568
	Q26	L'information qui m'a été fournie était exacte	8,57	81 %	524
, O	Q27	Le service m'a été rendu dans les délais convenus	8,81	86 %	544
Fiabilité	Q28	J'ai trouvé que les agents avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions	8,43	79 %	575
		Total pour « Fiabilité »	8,70	80 %	480
	Q29	J'ai été traité sans favoritisme	9,32	93 %	565
Justice	Q30	J'ai été servi de manière juste	8,93	87 %	580
Jus	Q31	J'ai été traité sans discrimination	9,50	95 %	575
		Total pour « Justice »	9,31	91 %	549
	Q32	On a traité ma demande avec discrétion	9,31	92 %	525
Confidentialité	Q33	Je suis persuadé que les renseignements personnels que j'ai donnés à l'Office sont traités de manière confidentielle	9,12	89 %	524
Confide	Q34	Je suis persuadé que l'Office utilise les renseignements personnels que je lui ai donnés uniquement dans le but prévu	8,97	87 %	529
		Total pour « Confidentialité »	9,20	90 %	474
Apparence	Q35	Les documents et dépliants associés au service sont attrayants	8,28	74 %	103
		Total « Apparence »	8,28	74 %	103

Note: Nous ne considérons pas dans le calcul des pourcentages et des moyennes, les répondants ayant indiqué « Ne sait pas / Refus » et « Ne s'applique pas ».

Les tableaux 10 à 19 présentent en détail, dans les pages qui suivent, les résultats pour les dix grandes dimensions de la qualité de service. De plus, des tests de différences de moyennes ont été effectués (voir l'annexe 2 pour la liste des variables analysées). Toutefois, seules les différences significatives ont été relevées pour chacune des dimensions.



Tableau 10 Cumul des moyennes pour l'accessibilité, soit la facilité d'accès au service

Qualité perçue Résultats globaux		Total (n = 578)
	Moyenne 2007	8,55
	0 - 2 (FAIBLE)	3 %
	0 – Tout à fait en désaccord	1 %
	1	1 %
	2	1 %
	3 - 7 (MOYEN)	23 %
	3	1 %
té	4	2 %
ij	5	4 %
SSi	6	4 %
ĕ	7	11 %
Accessibilité	8 - 10 (FORT)	74 %
	8	16 %
	9	20 %
	10 – Tout à fait d'accord	38 %
	Moyenne (/10)	8,45
	Moyenne des dix dimensions de la qualité (/10)	9,08

Questions posées: Q11 et Q12.

Tableau 11 Cumul des moyennes pour la simplicité des démarches à effectuer pour obtenir le service

	lité perçue ultats globaux	Total (n = 566)
	Moyenne 2007	8,82
	0 - 2 (FAIBLE)	3 %
	0 – Tout à fait en désaccord	1 %
	1	1 %
ဟ	2	1 %
des démarches	3 - 7 (MOYEN)	25 %
arc	3	1 %
Ĵ.	4	1 %
ਰ	5	4 %
es	6	5 %
	7	13 %
Simplicité	8 - 10 (FORT)	72 %
ij	8	16 %
ᆵ	9	16 %
S	10 – Tout à fait d'accord	40 %
	Moyenne (/10)	8,41
	Moyenne des dix dimensions de la qualité (/10)	9,08

Questions posées : Q13 et Q14.

Dans l'ensemble, les trois quarts des consommateurs (74 %) ont alloué un score élevé à l'accessibilité (moyenne de 8,45/10). Près du quart (23 %) a plutôt alloué une note se situant près du point milieu de l'échelle (de 3 à 7/10). L'accessibilité se classe au 7° rang sur les 10 dimensions de la qualité de service à l'étude.

Moyennes plus élevées parmi les répondants :

- Qui n'ont pas consulté le site Internet de l'Office avant leur appel (8,71 contre 8,12 pour ceux qui l'ont consulté).
- Non-travailleurs comparativement aux travailleurs (8,65 contre 8,26).
- Dont leur problème avec un commerçant s'est réglé totalement (8,84), comparativement à ceux qui n'ont pas du tout (7,85) réglé leur problème à la suite de leurs démarches.
- De sexe féminin comparativement aux hommes (8,61 contre 8,23).

Dans l'ensemble, 72 % des répondants ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 à la simplicité des démarches, pour une moyenne de 8,41 sur 10. Encore ici, le quart (25 %) a alloué une note se situant près du point milieu de l'échelle (de 3 à 7/10). Sur les dix dimensions de la qualité de service, la simplicité des démarches arrive au 8° rang.

- Qui n'ont pas consulté le site Internet de l'Office avant leur appel (8,58 contre 8,19 pour ceux qui l'ont consulté).
- Dont leur problème avec un commerçant s'est réglé totalement (8,78), comparativement à ceux qui n'ont pas du tout (7,91) réglé leur problème à la suite de leurs démarches.



Tableau 12 Cumul des moyennes pour la clarté du langage, soit la facilité à comprendre le langage utilisé par le personnel

	lité perçue ultats globaux	Total (n = 580)
	Moyenne 2007	8,93
	0 - 2 (FAIBLE)	4 %
	0 – Tout à fait en désaccord	3 %
	1	-
	_2	1 %
	3 - 7 (MOYEN)	8 %
ge	3	1 %
ga	4	1 %
<u>a</u>	5	2 %
_	6	1 %
0	7	4 %
Clarté du langage	8 - 10 (FORT)	88 %
S S	8	15 %
	9	11 %
	10 – Tout à fait d'accord	62 %
	Moyenne (/10)	8,85
	Moyenne des dix dimensions de la qualité (/10)	9,08
_	(1 / 045	

La grande majorité des consommateurs (88 %) ont alloué un score de 8 à 10 sur 10 à la clarté du langage, pour une moyenne de 8,85 sur 10. Sur les dix dimensions de la qualité de service à l'étude, la clarté du langage arrive au 4° rang.

Moyennes plus élevées parmi les répondants :

- Résidant dans les autres régions (9,02 contre 8,53 pour ceux résidant à Montréal, Laval ou Québec).
- Âgés de 55 à 65 ans comparativement à ceux âgés de 65 ans ou plus (9,12 contre 8,13).
- Dont leur problème avec un commerçant s'est réglé totalement (9,60) ou partiellement (9,17), comparativement à ceux qui n'ont pas du tout (7,88) réglé leur problème à la suite de leurs démarches.

Question posée: Q15.

Tableau 13
Cumul des moyennes pour le respect, soit
le sentiment d'être traité dignement et avec courtoisie

Qualité perçue		Total
Rési	ultats globaux	(n = 588)
	Moyenne 2007	9,54
	0 - 2 (FAIBLE)	1 %
	0 – Tout à fait en désaccord	1 %
	1	-
	2	-
	3 - 7 (MOYEN)	8 %
	3	1 %
	4	1 %
ಕ್ಷ	5	1 %
be	6	1 %
Respect	7	4 %
_	8 - 10 (FORT)	90 %
	8	10 %
	9	12 %
	10 – Tout à fait d'accord	69 %
	Moyenne (/10)	9,28
	Moyenne des dix dimensions de la qualité (/10)	9,08
_		

Questions posées: Q17, Q18 et Q19,

Un score élevé est aussi observé en ce qui concerne le respect. En effet, cette dimension du service reçoit une forte note par neuf répondants sur dix (90 %). La moyenne s'établit à 9,28 sur 10. Le respect occupe la 2° position parmi l'ensemble des dix dimensions de la qualité de service.

- Moins scolarisés (secondaire ou moins : 9,48 contre 9,05 pour les universitaires).
- Dont leur problème avec un commerçant s'est réglé totalement (9,69) ou partiellement (9,30), comparativement à ceux qui n'ont pas du tout (8,68) réglé leur problème à la suite de leurs démarches.



Tableau 14
Cumul des moyennes pour l'empathie, soit
l'écoute et l'attention personnelle accordée à la clientèle

	lité perçue ultats globaux	Total (n = 550)
	Moyenne 2007	9,02
	0 - 2 (FAIBLE)	4 %
	0 – Tout à fait en désaccord	1 %
	1	1 %
	2	2 %
	3 - 7 (MOYEN)	16 %
	3	2 %
	4	2 %
hie	5	3 %
at	6	4 %
Empathie	7	5 %
ш	8 - 10 (FORT)	80 %
	8	15 %
	9	17 %
	10 – Tout à fait d'accord	49 %
	Moyenne (/10)	8,64
	Moyenne des dix dimensions de la qualité (/10)	9,08

Questions posées: Q20, Q21 et Q22.

Globalement, en ce qui concerne l'empathie, 80 % des répondants lui ont alloué une note de 8 à 10 sur 10, pour une moyenne de 8,64. L'empathie arrive au 6° rang des dix dimensions de la qualité de service à l'étude.

Moyennes plus élevées parmi les répondants :

 Dont leur problème avec un commerçant s'est réglé totalement (9,31) ou partiellement (8,84), comparativement à ceux qui n'ont pas du tout (7,66) réglé leur problème à la suite de leurs démarches.

Tableau 15 Cumul des moyennes pour l'empressement, soit l'engagement du personnel et de l'Office à fournir un service rapide et à aider la clientèle

	Total (n = 568)
oyenne 2007	9,03
- 2 (FAIBLE)	4 %
 Tout à fait en désaccord 	2 %
	1 %
	2 %
- 7 (MOYEN)	22 %
	2 %
	2 %
	4 %
	5 %
	8 %
- 10 (FORT)	74 %
	13 %
	17 %
) – Tout à fait d'accord	43 %
Moyenne (/10)	8,41
oyenne des dix dimensions de la qualité (/10)	9,08
	loyenne des dix dimensions

Questions posées : Q23 Q24 et Q25

Au total, 74 % des consommateurs ont accordé un score élevé à l'empressement. Plus de deux répondants sur dix (22 %) ont plutôt alloué une note se situant près du point milieu de l'échelle (de 3 à 7/10). La moyenne est de 8,41 sur 10. Sur les dix dimensions de la qualité de service, l'empressement se situe à l'avant-dernier rang des dix dimensions à l'étude.

- Résidant dans les autres régions (8,61 contre 8,02 pour ceux résidant à Montréal, Laval ou Québec).
- Bénéficiant d'un revenu familial de plus de 80 000 \$
 (8,95 contre 7,98 pour ceux dont le revenu se situe
 entre 60 000 \$ et 79 999 \$).
- Dont leur problème avec un commerçant s'est réglé totalement (9,16) ou partiellement (8,67), comparativement à ceux qui n'ont pas du tout (7,43) réglé leur problème à la suite de leurs démarches.



Tableau 16 Cumul des moyennes pour la fiabilité, soit la capacité à fournir des renseignements exacts et à respecter ses engagements

	lité perçue ultats globaux	Total (n = 480)
	Moyenne 2007	8,99
	0 - 2 (FAIBLE)	4 %
	0 – Tout à fait en désaccord	2 %
	1	1 %
	2	-
	3 - 7 (MOYEN)	16 %
	3	2 %
	4	1 %
<u>i</u>	5	1 %
pi	6	5 %
Fiabilité	7	7 %
	8 - 10 (FORT)	80 %
	8	13 %
	9	20 %
	10 – Tout à fait d'accord	46 %
	Moyenne (/10)	8,70
	Moyenne des dix dimensions de la qualité (/10)	9,08
0	de la qualité (/10)	

Questions posées: Q26, Q27 et Q28.

Tableau 17 Cumul des moyennes pour la justice, soit le sentiment d'être traité avec justice

	lité perçue ultats globaux	Total (n = 549)
	Moyenne 2007	9,37
	0 - 2 (FAIBLE)	1 %
	0 – Tout à fait en désaccord	-
	1	1 %
	2	-
	3 - 7 (MOYEN)	8 %
	3	1 %
	4	1 %
မ္ပ	5	1 %
Justice	6	3 %
Ä	7	3 %
	8 - 10 (FORT)	91 %
	8	10 %
	9	15 %
	10 – Tout à fait d'accord	66 %
	Moyenne (/10)	9,31
	Moyenne des dix dimensions de la qualité (/10)	9,08

Questions posées: Q29, Q30 et Q31,

Huit consommateurs sur dix (80 %) ont alloué un score de 8 à 10 sur 10 à la fiabilité. La moyenne se situe à 8,70 sur 10. Sur les dix dimensions de la qualité de service, la fiabilité arrive au 5e rang.

Moyennes plus élevées parmi les répondants :

- Résidant dans les autres régions (8,89 contre 8,30 pour ceux résidant à Montréal, Laval ou Québec).
- Bénéficiant d'un revenu familial de plus de 80 000 \$ (9,08 contre 8,14 pour ceux dont le revenu se situe entre 60 000 \$ et 79 999 \$).
- Dont leur problème avec un commerçant s'est réglé totalement (9,14) ou partiellement (8,93), comparativement à ceux qui n'ont pas du tout (7,62) réglé leur problème à la suite de leurs démarches.

La très grande majorité de l'ensemble des consommateurs interrogés (91 %) a octroyé un score élevé à la justice, pour une moyenne de 9,31 sur 10. La justice arrive d'ailleurs au premier rang parmi les dix dimensions de la qualité de service.

Moyennes plus élevées parmi les répondants :

 Dont leur problème avec un commerçant s'est réglé totalement (9,66) ou partiellement (9,40), comparativement à ceux qui n'ont pas du tout (8,81) réglé leur problème à la suite de leurs démarches.



Tableau 18
Cumul des moyennes pour la confidentialité, soit le sentiment que la vie privée ou les renseignements personnels sont protégés

	•		
	lité perçue ultats globaux	Total (n = 474)	
	Moyenne 2007	9,36	
	0 - 2 (FAIBLE)	1 %	
	0 – Tout à fait en désaccord	-	
	1	-	
	2	1 %	
	3 - 7 (MOYEN)	9 %	
	3	-	
Confidentialité	4	1 %	
	5	1 %	
	6	1 %	
	7	5 %	
Ŏ	8 - 10 (FORT)	90 %	
	8	17 %	
	9	17 %	
	10 – Tout à fait d'accord	56 %	
	Moyenne (/10)	9,20	
	Moyenne des dix dimensions de la qualité (/10)	9,08	
O			

Encore ici, la très grande majorité des consommateurs (90 %) ont alloué un score élevé à la confidentialité. La moyenne est de 9,20 sur 10. La confidentialité se classe en 3e position parmi les dix dimensions de la qualité de service évaluées.

Moyennes plus élevées parmi les répondants :

 Dont leur problème avec un commerçant s'est réglé totalement (9,49) ou partiellement (9,30), comparativement à ceux qui n'ont pas du tout (8,75) réglé leur problème à la suite de leurs démarches.

Questions posées: Q32, Q33 et Q34,

Tableau 19 Cumul des moyennes pour l'apparence, soit l'attrait des documents et dépliants associés au service

Qualité perçue Résultats globaux		Total (n = 103)
Apparence	Moyenne 2007	8,00
	0 - 2 (FAIBLE)	2 %
	0 – Tout à fait en désaccord	2 %
	1	-
	2	-
	3 - 7 (MOYEN)	24 %
	3	-
	4	
	5	6 %
	6	2 %
	7	17 %
	8 - 10 (FORT)	74 %
	8	28 %
	9	10 %
	10 – Tout à fait d'accord	36 %
	Moyenne (/10)	8,28
	Moyenne des dix dimensions de la qualité (/10)	9,08

Question posée : 035.

Près des trois quarts des consommateurs interrogés (74 %) ont octroyé un score de 8 à 10 sur 10 à l'apparence, pour une moyenne de 8,28 sur 10. Alors que presque le quart (24 %) a plutôt alloué une note se situant près du point milieu de l'échelle (de 3 à 7/10). Cette dimension de la qualité de service arrive au 10° rang.

Spécifions que sur cette dimension, on ne relève aucune différence significative entre les divers sous-groupes de répondants ciblés.



6

6 Les résultats et l'utilité de l'expérience de service

Cette section s'applique à analyser les résultats et l'utilité de l'expérience de service. Chacune de ces dimensions a été mesurée par un énoncé présenté au tableau 20.

Les taux varient selon que l'on mesure les résultats ou l'utilité du service. En effet, si 75 % des consommateurs accordent une forte note à l'utilité de l'information (*Dans l'ensemble, diriez-vous que l'information obtenue vous a été utile?*), ce pourcentage chute à 69 % à l'énoncé évaluant les résultats (« *J'ai réglé mon problème grâce à l'aide de l'Office* »)¹⁷. De même, la moyenne passe de 8,01 pour l'utilité à 7,61 pour les résultats.

L'examen des analyses statistiques démontre que les répondants ayant reçu un formulaire de plainte s'avèrent proportionnellement plus nombreux, que ceux n'en ayant pas reçu, à afficher un score élevé sur l'énoncé mesurant l'utilité « Dans l'ensemble, diriez-vous que l'information vous a été utile » (8,86 comparativement à 7,88).

Tableau 20 Résultats et utilité de la prestation de service

		Moyenne	% de 8 à 10/10	N
Résultats et utilité	Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie « tout à fait inutile » et 10 « tout à fait utile » : Dans l'ensemble, diriez-vous que l'information			
	obtenue vous a été utile?	8,01	75 %	578
	Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en accord », à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec l'énoncé suivant?			
	J'ai réglé mon problème grâce à l'aide de l'Office.	7,61	69 %	196

Questions posées: Q36 et Q38.

¹⁷ Cet énoncé n'a été proposé qu'aux personnes ayant mentionné avoir un problème à régler avec un commerçant (Q6) et que ce problème avait été réglé totalement ou partiellement au moment de l'étude (Q37).

Tableau 21 Cumul des moyennes pour l'utilité

Résultats globaux	Total (n = 578)
Moyenne 2007	8,22
0 - 2 (FAIBLE)	11 %
0	8 %
1	1 %
2	2 %
3 - 7 (MOYEN)	14 %
3	2 %
4	-
5	5 %
6	2 %
_7	5 %
8 - 10 (FORT)	75 %
8	11 %
9	9 %
10	54 %
Moyenne (/10)	8,01

Le tableau 21 présente les résultats détaillés pour la dimension « utilité » (énoncé Q36).

Moyennes plus élevées parmi les répondants :

- Résidant dans les autres régions (8,26 contre 7,53 pour ceux résidant à Montréal, Laval ou Québec).
- Et dont leur problème avec un commerçant s'est réglé totalement (9,47) ou partiellement (8,75), comparativement à ceux qui n'ont pas du tout (6,15) réglé leur problème à la suite de leurs démarches.

Échelles de mesure utilisée :

Q36 « tout à fait inutile » (0) à « tout à fait utile » (10)

Par ailleurs, trois questions s'appliquaient à évaluer l'implication des commerçants dans les contacts que les consommateurs ont avec l'Office. Tout d'abord, il appert du graphique 5 que plus de sept répondants sur dix (71 %) ont affirmé que leur appel concernait effectivement un problème avec un commerçant et qu'ils désiraient le régler. Parmi ceux-ci, 39 % précisent qu'à la suite de leurs démarches, leur problème n'était « pas du tout » réglé. Par contre, dans près de la moitié des cas, il était « totalement » (31 %) ou partiellement (18 %) réglé. Enfin, un peu plus d'un répondant sur dix était toujours en discussion avec le commerçant (12 %).



Graphique 5

Répartition des répondants selon que leur appel concernait ou non un problème avec un commerçant (fabricant et détaillant) qu'ils désiraient régler (n = 602)

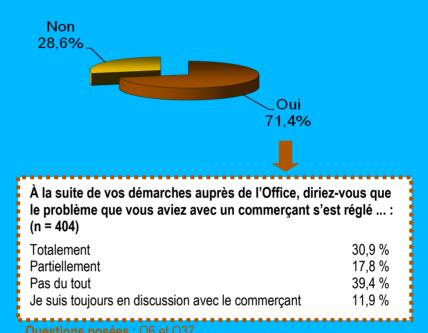


Tableau 22
Taux d'accord avec l'énoncé : « Si l'Office récoltait des preuves

d'infractions commises par le commerçant avec qui j'ai eu un problème, je serais prêt à collaborer »

	Total (n = 406)
0 - 2 (FAIBLE)	1 %
0	-
1	-
2	-
3 - 7 (MOYEN)	7 %
3	-
4	-
5	2 %
6	1 %
7	3 %
8 - 10 (FORT)	92 %
8	9 %
9	6 %
10	77 %
Moyenne (/10)	9,40

Question posée : Q39

De son côté, le tableau 22 montre que la très grande majorité de l'ensemble des consommateurs interrogés (92 %) a octroyé un score élevé d'accord à l'énoncé « Si l'Office récoltait des preuves d'infractions commises par le commerçant avec qui j'ai eu un problème, je serais prêt à collaborer ». La moyenne, quant à elle, s'avère également fort élevée, soit 9.40 sur 10.

Spécifions que sur cette question, on ne relève aucune différence significative entre les divers sousgroupes de répondants ciblés.



7 Les conséquences de la satisfaction ou de l'insatisfaction

7

La satisfaction et l'insatisfaction 18 découlant d'une expérience de service peuvent avoir des effets sur la manière dont les consommateurs perçoivent une organisation et sur leurs comportements ou attitudes dans le cadre de l'expérience de service. Cette section aborde ces effets de la satisfaction. Plus précisément, elle a pour objectif de présenter les résultats sur les comportements et attitudes consécutifs à l'expérience de service.

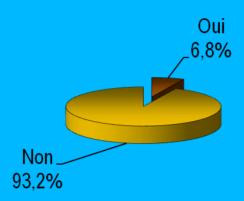
Au total, 7 % des consommateurs interrogés affirment qu'à la suite de leurs démarches, ils ont parlé de façon négative de l'Office aux gens de leur entourage (graphique 6). La même proportion de répondants déclare qu'elle a eu envie de se plaindre du service reçu de l'Office (graphique 7). Ajoutons que 3 % des répondants ont à la fois parlé de façon négative ET ont eu envie de se plaindre du service qu'ils ont reçu de l'Office.

Les analyses statistiques confirment la relation entre la satisfaction globale des consommateurs et le fait d'avoir parlé de façon négative de l'Office aux gens de leur entourage ou d'avoir eu envie de se plaindre du service reçu. Ainsi, le taux de satisfaction globale chez les consommateurs qui ont parlé de façon négative de l'Office se situe à 3,44 comparativement à 8,57, alors que celui des consommateurs qui ont eu envie de se plaindre s'élève à 3,79 sur 10, comparativement à 8,55 sur 10 chez ceux qui n'ont pas eu envie de se plaindre.

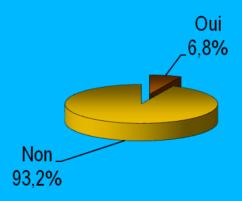
Le texte de cette section s'est inspiré de l'Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des consommateurs à l'égard du service de renseignements et de soutien et de traitement des plaintes, Léger Marketing, juin 2007. Seuls les résultats ont été changés.

Graphique 6

Répartition des répondants selon qu'à la suite de leurs démarches, ils ont parlé ou non de façon négative de l'Office aux gens de leur entourage (n = 602)



Graphique 7 Répartition des répondants selon qu'ils ont eu ou non envie de se plaindre du service qu'ils ont reçu de l'Office (n = 602)



Questions posées: Q43 et Q44.





Conclusion

En conclusion¹⁹, les résultats à cette enquête visant à évaluer la qualité de service et la satisfaction des consommateurs à l'égard du service téléphonique de l'Office révèlent que le niveau de satisfaction est élevé. En effet, 74 % des consommateurs ont attribué un score de satisfaction globale de 8 à 10/10, pour une moyenne de 8,24/10 (voir le tableau 23 qui résume l'ensemble des taux obtenus pour cette étude).

Sur le plan de la qualité, les dix dimensions récoltent une proportion de scores de 8 à 10 sur 10 de 86 % (moyenne de 9,08/10), ce qui est très positif. La justice, le respect et la confidentialité ressortent comme les grandes gagnantes sur le plan de la qualité perçue. À l'opposé, la simplicité des démarches, l'empressement et l'apparence ferment la marche.

Les répondants ont accordé, dans l'ensemble, une moyenne de 8,01 sur 10 à l'utilité du service, pour un total de 75 % de scores de 8 à 10 sur 10.

Il y a une relation statistiquement significative entre la satisfaction globale des consommateurs et leurs attitudes (parlé négativement de l'Office et envie de se plaindre).

Les dimensions « fiabilité », « empathie » et « empressement » doivent être considérées comme des pistes d'amélioration par l'Office. Pour leur part, les dimensions « respect » et « clarté du langage » devraient être considérées par l'Office comme des atouts à conserver.

Le texte en italique s'est inspiré de l'Étude sur la qualité de la prestation de services et la satisfaction des consommateurs à l'égard du service de renseignements et de soutien et de traitement des plaintes, Léger Marketing, juin 2007. Seuls les résultats ont été changés.



Enfin, plusieurs comparaisons de moyenne ont été effectuées. Un élément se distingue par son impact sur la satisfaction de onze des douze dimensions mesurées. Il s'agit du degré de résolution des problèmes (totalement, partiellement ou pas du tout) à la suite des démarches des répondants auprès de l'Office.

Tableau 23 Moyennes et scores de la satisfaction globale, de la qualité perçue par dimension et de l'utilité

Variables mesurées	Échelles de 0 à 10	Moyenne	% de 8 à 10/10	N
Satisfaction globale	Satisfaction globale à l'égard du service (Q40, Q41, Q42)	8,24	74 %	578
	Justice (Q29, Q30, Q31)	9,31	91 %	549
	Respect (Q17, Q18, Q19)	9,28	90 %	588
	Confidentialité (Q32, Q33, Q34)	9,20	90 %	474
	Clarté du langage (Q15)	8,85	88 %	580
	Fiabilité (Q26, Q27, Q28)	8,70	80 %	480
perçue du	Empathie (Q20, Q21, Q22)	8,64	80 %	550
service	Accessibilité (Q11, Q12)	8,45	74 %	578
	Simplicité des démarches (Q13, Q14)	8,41	72 %	566
	Empressement (Q23, Q24, Q25)	8,41	74 %	568
	Apparence (Q35)	8,28	74 %	103
	Total des dimensions	9,08	86 %	355
Utilité	Perception de l'utilité du service (Q36)	8,01	75 %	578

Rappelons que nous ne considérons pas dans le calcul des moyennes et pourcentages, les répondants ayant indiqué « Ne sait pas / Refus » et « Ne s'applique pas », ainsi que les questions 16 et 35 qui ne s'adressaient pas à tous les répondants.



ANNEXE 1 Compléments aux aspects méthodologiques

CONSIGNE DE PRÉSENTATION PROJET : « OPC2010 »

Bonjour / Bonsoir, Monsieur, Madame,

J'aimerais parler à la personne dans votre foyer qui a contacté **l'Office de la protection du consommateur** dans la semaine du [...] s'il vous plaît.

Bonjour / Bonsoir, Monsieur, Madame.

Je m'appelle [...] de la firme de recherche Écho.

Votre numéro de téléphone nous a été transmis par **l'Office de la protection du consommateur** afin d'effectuer une étude visant à améliorer la qualité de ses services.

J'aurais quelques questions à vous poser à ce sujet.

Le tout devrait prendre une dizaine de minutes.

D'abord, je voudrais confirmer que vous avez bien communiqué par téléphone avec un agent de l'Office le [date exacte].

- OUI : ---> CONTINUER L'ENTREVUE
- NON: ---> Mettre dans le code : « Non éligible » : n'a pas communiqué avec l'Office pour formuler une plainte, obtenir des renseignements ou une indemnisation) ---> *** REMERCIER ET TERMINER ***

Avant de commencer, j'aimerais vous dire que ce sondage est réalisé dans le respect de la protection des renseignements personnels et que votre participation est demandée sur une base volontaire. Il se pourrait que des personnes dûment autorisées écoutent notre conversation pour des fins de contrôle de qualité. Sachez également que nous effectuerons un tirage au sort de 10 abonnements d'un an à la revue Protégez-Vous parmi tous les répondants au sondage.

Pouvons-nous commencer maintenant?

SI LE RÉPONDANT VOUS LE DEMANDE :

Bureau de la qualité des services de l'Office de Protection du Consommateur

Mme Yolande Côté: Poste 2219

Montréal	> 514 253-6556
Québec	> 418 643-1484
Trois-Rivières	> 819 371-6400
Saguenay	> 418 695-8427
Gatineau	> 819 772-3016
Sherbrooke	> 819 820-3694
Saint-Jérôme	>450 569-7585

Ailleurs au Québec --->1 888 OPC-ALLO (1 888 672-2556)



Distribution des appels téléphoniques

	N	%
Le 4 mars 2010	15	2,5
Le 10 mars 2010	29	4,8
Le 11 mars 2010	73	12,1
Le 12 mars 2010	25	4,2
Le 13 mars 2010	70	11,6
Le 14 mars 2010	16	2,7
Le 15 mars 2010	64	10,6
Le 16 mars 2010	73	12,1
Le 17 mars 2010	93	15,4
Le 18 mars 2010	31	5,1
Le 19 mars 2010	23	3,8
Le 20 mars 2010	50	8,3
Le 21 mars 2010	18	3,0
Le 22 mars 2010	22	3,7
Total	602	100 %



ANNEXE 2 Analyses statistiques



Comparaison des moyennes sur l'ensemble des questions avec la variable à fait parvenir ou non un formulaire de plainte (Q7)

	Q7fait parvenir un formulaire de plainte?									
	1 (Dui	2 1	Non	Total					
	Moyenne	N valide	Moyenne	N valide	Moyenne	N valide				
AQ40 Maintenant, 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait(e) » et 10 « tout à fait satisfait(e) ». Dites-moi, dans l'ensemble, à quel point vous avez été satisfait(e) DU SERVICE ?	8,75	75	8,14	523	8,22	598				
AQ41 Le service répond à mes besoins personnels.	8,90	71	8,12	513	8,21	584				
AQ42 Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable.	8,80	75	8,16	521	8,24	596				

Comparaisons de	es moyennes de	colonne(a)			
	Q7fait parvenir un formulaire de plainte?				
	1 Oui	2 Non			
	(A)	(B)			
AQ40 Maintenant, 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait(e) » et 10 « tout à fait satisfait(e) ». Dites-moi, dans l'ensemble, à quel point vous avez été satisfait(e) DU SERVICE ?					
AQ41 Le service répond à mes besoins personnels.	В				
AQ42 Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable.					

Les résultats sont basés sur des tests à deux phases, en supposant des variances égales, avec le seuil de signification 0.05. Pour chaque paire significative, la clé de la modalité la plus petite apparaît sous la modalité dont la moyenne est la plus élevée.

a Les tests sont ajustés pour toutes les comparaisons par paire au sein d'une ligne de chaque sous-tableau le plus interne, à l'aide de la correction Bonferroni.

		Q7fait parvenir un formulaire de plainte?						
		1 Oui	2 Non	Total				
satisfaction_glob ale	Moyenne	8,87	8,16	8,24				
ale	N valide	71	507	578				

Comparaisons des moyennes de colonne(a)

	Q7fait parvenir un formulaire de plainte?							
	1 Oui	2 Non						
	(A)	(B)						
satisfaction_globale	В							

pasés sur des tests à deux phases, en supposant des variances égales, avec le seuil de signification 0.05. Pour chaque paire significative, la clé de la modalité la plus petite apparaît sous la modalité dont la moyenne est la plus élevée.



a Les tests sont ajustés pour toutes les comparaisons par paire au sein d'une ligne de chaque sous-tableau le plus interne, à l'aide de la correction Bonferroni.

	Q7	fait pa	arvenir un fo	ormulaire	de plainte?	?
	1 0	1 Oui 2 Non Total				al
	Moyenne	N valide	Moyenne	N valide	Moyenne	N valide
AQ11 J'ai trouvé facile de joindre un agent du service téléphonique.	8,12	76	8,02	518	8,03	594
AQ12 J'ai pu accéder au service par le moyen de mon choix.	9,11	76	8,84	507	8,87	583
accessibilité	8,61	76	8,43	502	8,45	578
AQ13 Les démarches pour obtenir le service étaient faciles à effectuer.	8,68	75	8,39	508	8,43	583
AQ14 Le nombre d'étapes pour obtenir le service était raisonnable.	8,49	75	8,34	503	8,36	578
simplicité	8,60	74	8,39	492	8,41	566
AQ15 L'information obtenue était facile à comprendre.	9,40	73	8,78	507	8,85	580
AQ16 Le vocabulaire utilisé dans la documentation qui m'a été transmise était facile à comprendre.	9,40	65	8,83	71	9,10	136
clarté	-	-	-	-	-	-
AQ17 Les employés ont été polis avec moi.	9,58	76	9,28	521	9,31	597
AQ18 Les agents m'ont traité avec dignité.	9,41	75	9,22	514	9,25	589
AQ19 On m'a traité avec respect.	9,43	76	9,22	518	9,25	594
respect	9,47	75	9,25	513	9,28	588
AQ20 On m'a accordé une attention personnelle.	8,83	75	8,48	507	8,53	582
AQ21 L'agent de l'Office a compris mes besoins.	9,07	75	8,52	517	8,59	592
AQ22 On m'a permis d'exprimer mon point de vue.	9,04	74	8,71	488	8,75	562
empathie	8,94	72	8,59	478	8,64	550
AQ23 Les employés étaient disposés à m'aider.	9,01	75	8,36	513	8,44	588
AQ24 On m'a rendu un service rapide.	8,63	75	8,33	511	8,37	586
AQ25 On m'a fourni les explications dont j'avais besoin.	8,95	76	8,19	511	8,29	587
empressement	8,84	74	8,35	494	8,41	568
AQ26 L'information qui m'a été fournie était exacte.	9,23	70	8,47	454	8,57	524
AQ27 Le service m'a été rendu dans les délais convenus.	9,19	70	8,76	474	8,81	544
AQ28 J'ai trouvé que les agents avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.	8,89	75	8,36	500	8,43	575
fiabilité	9,12	66	8,63	414	8,70	480
AQ29 J'ai été traité sans favoritisme.	9,47	73	9,30	492	9,32	565
AQ30 J'ai été servi de manière juste.	9,38	74	8,87	506	8,93	580
AQ31 J'ai été traité sans discrimination.	9,69	75	9,47	500	9,50	575
justice	9,59	70	9,27	479	9,31	549
AQ32 On a traité ma demande avec discrétion.	9,40	70	9,29	455	9,31	525
AQ33 Je suis persuadé que les renseignements personnels que j'ai donnés à l'Office sont traités de manière confidentielle.	9,21	71	9,11	453	9,12	524
AQ34 Je suis persuadé que l'Office utilise les renseignements personnels que je lui ai donnés uniquement dans le but prévu.	9,26	70	8,93	459	8,97	529
confidentialité	9,30	66	9,18	408	9,20	474
AQ35 Les documents et dépliants associés au service sont attrayants.	8,49	61	7,98	42	8,28	103
apparence	8,49	61	7,98	42	8,28	103
AQ36 Dans l'ENSEMBLE, diriez-vous que l'information obtenue vous a été utile?	8,86	76	7,88	502	8,01	578
AQ38 J'ai réglé mon problème grâce à l'aide de l'Office.	7,22	32	7,68	164	7,61	196
AQ39 Si l'Office récoltait des preuves d'infractions commises par le commerçant avec qui j'ai eu un problème, je serais prêt[e] à collaborer.	9,52	64	9,38	342	9,40	406
total_dimensions	9,27	53	9,05	302	9,08	355



Comparaisons des moyennes de colonne(a)

		ir un formulaire de inte?
	1 Oui	2 Non
	(A)	(B)
AQ11 J'ai trouvé facile de joindre un agent du service téléphonique.		
AQ12 J'ai pu accéder au service par le moyen de mon choix.		
accessibilité		
AQ13 Les démarches pour obtenir le service étaient faciles à effectuer.		
AQ14 Le nombre d'étapes pour obtenir le service était raisonnable.		
simplicité		
AQ15 L'information obtenue était facile à comprendre.	В	
AQ16 Le vocabulaire utilisé dans la documentation qui m'a été transmise était facile à comprendre.	В	
clarté	В	
AQ17 Les employés ont été polis avec moi.		
AQ18 Les agents m'ont traité avec dignité.		
AQ19 On m'a traité avec respect.		
respect		
AQ20 On m'a accordé une attention personnelle.		
AQ21 L'agent de l'Office a compris mes besoins.		
AQ22 On m'a permis d'exprimer mon point de vue.		
empathie		
AQ23 Les employés étaient disposés à m'aider.	В	
AQ24 On m'a rendu un service rapide.		
AQ25 On m'a fourni les explications dont j'avais besoin.	В	
empressement		
AQ26 L'information qui m'a été fournie était exacte.	В	
AQ27 Le service m'a été rendu dans les délais convenus.		
AQ28 J'ai trouvé que les agents avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour répondre à mes questions.		
fiabilité		
AQ29 J'ai été traité sans favoritisme.		
AQ30 J'ai été servi de manière juste.		
AQ31 J'ai été traité sans discrimination.		
justice		
AQ32 On a traité ma demande avec discrétion.		
AQ33 Je suis persuadé que les renseignements personnels que j'ai donnés à l'Office sont traités de manière confidentielle.		
AQ34 Je suis persuadé que l'Office utilise les renseignements personnels que je lui ai donnés uniquement dans le but prévu.		
confidentialité		
AQ35 Les documents et dépliants associés au service sont attrayants.		
apparence		
AQ36 Dans l'ENSEMBLE, diriez-vous que l'information obtenue vous a été utile?	В	
AQ38 J'ai réglé mon problème grâce à l'aide de l'Office.		
AQ39 Si l'Office récoltait des preuves d'infractions commises par le commerçant avec qui j'ai eu un problème, je serais prêt[e] à collaborer.		
total_dimensions		
Los régultats contibosés qui dos tocts à doux phases, on supposant des variances ágales, avec le squil de significa	ation 0.05 Pour ch	

Les résultats sont basés sur des tests à deux phases, en supposant des variances égales, avec le seuil de signification 0.05. Pour chaque paire significative, la clé de la modalité la plus petite apparaît sous la modalité dont la moyenne est la plus élevée.

a Les tests sont ajustés pour toutes les comparaisons par paire au sein d'une ligne de chaque sous-tableau le plus interne, à l'aide de la correction Bonferroni.



Influence de la qualité perçue ainsi que de l'utilité sur la satisfaction

Récapitulatif du modèle

Mode	ele R	R- deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques					
					Variation de R- deux	Variation de F	ddl 1	ddl 2	Modification de F signification	
1	,852(a)	,727	,726	1,15392	,727	1294,648	1	487	,000	
2	,894(b)	,799	,798	,99062	,072	174,786	1	486	,000	

a Valeurs prédites : (constantes), total dimensions

Coefficients(a)

		Coefficients non standardisés		Coefficients non coefficients standardisés standardisés				Intervalle de confiance à 95% de B		Statistiques de colinéarité	
Modèle		В	Erreur standard	Bêta	t	Signification	Borne inférieure	Borne supérieure	Tolérance	VIF	
1	(constante)	2,995	,324	-	-9,237	,000	-3,632	-2,358			
	total_dimensions	1,292	,036	,852	35,981	,000	1,221	1,362	1,000	1,000	
	AQ36 Dans l'ENSEMBLE, diriez-vous que l'information obtenue vous a été utile?										
2	(constante)	1,822	,292		-6,237	,000	-2,396	-1,248			
	total_dimensions	,874	,044	,577	19,816	,000	,788	,961	,488	2,049	
	AQ36 Dans l'ENSEMBLE, diriez-vous que l'information obtenue vous a été utile?	,305	,023	,385	13,221	,000	,260	,351	,488	2,049	

a Variable dépendante : satisfaction_globale

Variables exclues(b)

						Statistiques de colinéarit		e colinéarité
Modèle		Bêta dans	t	Signification	Corrélation partielle	Tolérance	VIF	Tolérance minimale
1	AQ36 Dans l'ENSEMBLE, diriez-vous que l'information obtenue vous a été utile?	,385(a)	13,221	,000	,514	,488	2,049	,488

a Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), total_dimensions

Diagnostics de colinéarité(a)

Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de conditionnement	Proportions de la variance				
				(constante)	total dimensions	AQ36 Dans l'ENSEMBLE, diriez-vous que l'information obtenue vous a été utile?		
1	1	1,987	1,000	,01	,01			
	2	,013	12,344	,99	,99			
	3							
2	1	2,939	1,000	,00	,00	,01		
	2	,053	7,468	,17	,01	,55		
	3	,008	19,003	,83	,99	,44		

a Variable dépendante : satisfaction_globale



b Valeurs prédites : (constantes), total_dimensions, AQ36 Dans l'ENSEMBLE, diriez-vous que l'information obtenue vous a été utile?

b Variable dépendante : satisfaction_globale

Influence des dimensions sur la satisfaction

Variables introduites/éliminées(a)

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	empathie		Pas à pas (critère: Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).
2	empressement		Pas à pas (critère: Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).
3	simplicité		Pas à pas (critère: Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).
4	fiabilité		Pas à pas (critère: Probabilité de F pour introduire <= ,050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).
5	clarté		Pas à pas (critère: Probabilité de F pour introduire <= .050, Probabilité de F pour éliminer >= ,100).

a Variable dépendante : satisfaction_globale



Récapitulatif du modèle

						Changement	dans le	es stati	stiques
Modèle	R	R- deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R- deux	Variation de F	ddl 1	ddl 2	Modification de F signification
1	,796(a)	,634	,632	1,18946	,634	627,452	1	363	,000
2	,832(b)	,693	,691	1,09089	,059	69,559	1	362	,000
3	,844(c)	,713	,710	1,05618	,020	25,189	1	361	,000,
4	,852(d)	,726	,723	1,03240	,014	17,818	1	360	,000
5	,854(e)	,730	,726	1,02686	,004	4,894	1	359	,028

b Valeurs prédites : (constantes), empathie, empressement
c Valeurs prédites : (constantes), empathie, empressement, simplicité
d Valeurs prédites : (constantes), empathie, empressement, simplicité, fiabilité
e Valeurs prédites : (constantes), empathie, empressement, simplicité, fiabilité, clarté

Coefficients(a)

			efficients non tandardisés	Coefficients standardisés				onfiance à 95%	Statistique colinéar	
		31	lanuaruises	Stariuaruises			Borne	Borne	Connean	ite
Modèle		В	Erreur standard	Bêta	t	Signification	inférieure	supérieure	Tolérance	VIF
1	(constante)	,673	,328		2,049	,041	,027	1,318		
	empathie	,900	,036	,796	25,049	,000	,830	,971	1,000	1,000
	empressement									
	simplicité									
	fiabilité									
	clarté									
2	(constante)	,525	,302		1,742	,082	-,068	1,118		
	empathie	,537	,055	,474	9,814	,000	,429	,644	,364	2,751
	empressement	,390	,047	,403	8,340	,000	,298	,482	,364	2,751
	simplicité									
	fiabilité									
	clarté									
3	(constante)	-,111	,318		-,348	,728	-,737	,515		
	empathie	,509	,053	,450	9,571	,000	,405	,614	,360	2,780
	empressement	,302	,049	,312	6,215	,000	,206	,398	,316	3,165
	simplicité	,191	,038	,180	5,019	,000	,116	,265	,618	1,618
	fiabilité									
	clarté									
4	(constante)	-,251	,313		-,803	,422	-,867	,364		
	empathie	,413	,057	,365	7,260	,000	,301	,524	,301	3,319
	empressement	,184	,055	,191	3,350	,001	,076	,293	,235	4,253
	simplicité	,179	,037	,169	4,794	,000	,105	,252	,614	1,628
	fiabilité	,242	,057	,235	4,221	,000	,129	,354	,246	4,062
	clarté									
5	(constante)	-,455	,325		-1,402	,162	-1,093	,183		
	empathie	,393	,057	,348	6,873	,000	,281	,506	,294	3,399
	empressement	,167	,055	,172	3,017	,003	,058	,276	,230	4,342
	simplicité	,162	,038	,153	4,281	,000	,088	,236	,590	1,696
	fiabilité	,229	,057	,222	4,003	,000	,116	,341	,244	4,102
	clarté	,087	,039	,082	2,212	,028	,010	,164	,545	1,836

a Variable dépendante : satisfaction_globale



Variables exclues(f)

						Stati	istiques de colinéa	aritá
					0 (1.11	Sidi	istiques de collile	
Modèle		Bêta dans	t	Signification	Corrélation partielle	Tolérance	VIF	Tolérance minimale
1	accessibilité	,197(a)	5,463	,000	,276	,716	1,396	,716
	simplicité	,261(a)	7,420	,000	,363	,711	1,406	,711
	clarté	,212(a)	5,506	,000	,278	,632	1,582	,632
	respect	,063(a)	1,213	,226	,064	,372	2,691	,372
	empresseme nt	,403(a)	8,340	,000	,401	,364	2,751	,364
	fiabilité	,402(a)	8,198	,000	,396	,355	2,820	,355
	confidentialité	,114(a)	3,128	,002	,162	,742	1,348	,742
2	accessibilité	,105(b)	2,849	,005	,148	,616	1,623	,313
	simplicité	,180(b)	5,019	,000	,255	,618	1,618	,316
	clarté	,131(b)	3,472	,001	,180	,575	1,740	,331
	respect	-,035(b)	-,711	,478	-,037	,350	2,857	,265
	empresseme nt							
	fiabilité	,255(b)	4,470	,000	,229	,248	4,038	,248
	confidentialité	,084(b)	2,482	,014	,130	,733	1,365	,339
3	accessibilité	,003(c)	,077	,939	,004	,417	2,396	,303
	simplicité							
	clarté	,097(c)	2,570	,011	,134	,550	1,818	,301
	respect	-,049(c)	-1,035	,301	-,054	,349	2,868	,264
	empresseme nt							
	fiabilité	,235(c)	4,221	,000	,217	,246	4,062	,235
	confidentialité	,042(c)	1,218	,224	,064	,678	1,475	,316
4	accessibilité	-,024(d)	-,554	,580	-,029	,408	2,450	,233
	simplicité							
	clarté	,082(d)	2,212	,028	,116	,545	1,836	,230
	respect	-,059(d)	-1,267	,206	-,067	,348	2,874	,229
	empresseme nt							
	fiabilité							
	confidentialité	,035(d)	1,040	,299	,055	,676	1,479	,235
5	accessibilité	-,014(e)	-,323	,747	-,017	,403	2,479	,227
	simplicité	7- (-7	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	,	,-	,	, -	,
	clarté							
	respect	-,057(e)	-1,234	,218	-,065	,348	2,875	,225
	empresseme nt	. , ,		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	fiabilité							
	confidentialité	,032(e)	,954	,341	,050	,675	1,482	,230
o Volouro prédi	too dono lo mod	èle : (constantes)	,	,	,	,	.,.32	,_30



a Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), empathie b Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), empathie, empressement c Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), empathie, empressement, simplicité

d Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), empathie, empressement, simplicité, fiabilité e Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), empathie, empressement, simplicité, fiabilité e Valeurs prédites dans le modèle : (constantes), empathie, empressement, simplicité, fiabilité f Variable dépendante : satisfaction_globale

Diagnostics de colinéarité(a)

				Proportions de la variance					
Modèle	Dimension	Valeur propre	Index de conditionnement	(constante)	empathie	empressement	simplicité	fiabilité	clarté
1	1	1,982	1,000	,01	,01				
	2	,018	10,448	,99	,99				
	3								
	4								
	5								
	6								
2	1	2,964	1,000	,00	,00	,00			
	2	,027	10,425	,83	,02	,22			
	3	,008	18,966	,17	,97	,78			
	4								
	5								
	6								
3	1	3,944	1,000	,00	,00	,00	,00		
	2	,027	12,025	,70	,02	,19	,00		
	3	,021	13,752	,10	,09	,03	,95		
	4	,008	22,177	,20	,88,	,78	,04		
	5								
	6								
4	1	4,932	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	
	2	,031	12,678	,56	,01	,08	,05	,05	
	3	,022	15,057	,24	,03	,00	,90	,02	
	4	,008	24,788	,20	,82	,48	,04	,01	
	5	,007	25,822	,00	,14	,44	,01	,93	
	6								
5	1	5,914	1,000	,00	,00	,00	,00	,00	,00
	2	,031	13,836	,47	,01	,09	,04	,05	,01
	3	,022	16,450	,16	,03	,00	,91	,01	,02
	4	,018	18,070	,18	,02	,01	,01	,02	,97
	5	,008	27,144	,18	,80	,47	,04	,01	,00
	6	,007 te : satisfaction	28,297	,00	,14	,44	,01	,91	,00

a Variable dépendante : satisfaction_globale



Comparaison des moyennes des dimensions

		satisfaction_globale		
				Pourcentage de
		Moyenne	Médiane	réponses
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Total	8,24	9,33	578
tenté, OUI ou NON, de trouver	Oui	8,02	9,00	257
réponse à votre question en consultant son site Internet?	Non	8,42	9,33	321
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	8,27	9,00	85
produits ou services?	Habitation	7,80	8,33	35
	Meubles électroménagers	8,47	9,67	145
	Biens et services	8,27	9,33	134
	Services financiers	8,31	9,17	36
	Autres sujets	8,02	9,33	133
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service	Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché	7,95	9,00	54
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	8,69	9,17	44
	Profil du commerçant	8,80	10,00	44
	Ne sait pas/Ne répond pas	7,85	9,17	64
	Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat	7,68	9,00	79
	Menaces, harcèlement	8,86	9,67	19
	Autres	7,86	9,00	95
	Garantie	8,62	9,67	127
	Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	8,62	9,67	52
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	8,29	9,33	478
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ?	Non	8,05	9,67	100
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	7,76	9,17	196
	Autres régions	8,49	9,33	380
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	8,44	9,33	291
occupation ? Est-ce que ?	Autres	8,06	9,33	284
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	8,41	9,67	229
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	8,48	9,33	148
	Universitaire	7,87	9,00	194
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	8,24	9,67	160
revenu annuel de votre ménage	de 40 000\$ à 59 999\$	8,07	9,33	125
avant impôts et y compris les	de 60 000\$ à 79 999\$	7,78	9,00	79
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	8,76	9,67	101
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	8,16	9,00	126
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	8,19	9,00	114
	de 45 à 54 ans	8,46	9,67	128
	de 55 à 64 ans	8,41	9,33	132
	65 ou plus	8,00	9,00	67
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	9,18	10,00	122
de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un	Partiellement	8,85	9,33	72
commerçant s'est réglé	Pas du tout	6,79	8,00	154
Sexe du répondant	Masculin	8,23	9,00	253
	Féminin	8,26	9,33	325



			accessib	ilité
		Moyenne	Médiane	Pourcentage de réponses
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Total	8,45	9,00	578
tenté, OUI ou NON, de trouver	Oui	8,12	9,00	254
réponse à votre question en consultant son site Internet?	Non	8,71	9,50	324
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	8,43	9,00	80
produits ou services?	Habitation	8,07	9,00	36
p	Meubles électroménagers	8,35	9.00	147
	Biens et services	8,65	9,25	130
	Services financiers	8,59	9,00	39
	Autres sujets	8,40	9,00	136
Quel était le sujet de votre question	Représentations, pratiques,	8,01	8,50	55
concernant ce produit ou ce service	publicités trompeuses/Vice caché			
?	Problème de dépôt, de livraison de	8,52	9,00	44
	bien ou servicet	0.70	0.50	40
	Profil du commerçant	8,70	9,50 9,00	46
	Ne sait pas/Ne répond pas Modalités d'échange, de	8,23 8,56	9,00	64 78
	remboursement, annulation de	0,50	9,00	10
	contrat			
	Menaces, harcèlement	8,82	9,00	19
	Autres	8,37	9,00	97
	Garantie	8,44	9,00	122
	Erreur de facturation, d'affichage,	8,79	10,00	53
	d'exactitude des prix			
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	8,39	9,00	474
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre	Non	8,72	9,50	103
travail ?	Mtl. Laval Québec	0.00	0.00	197
Dans quelle région habitez-vous?	Autres régions	8,28 8,54	9,00 9,00	379
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	8,26	9,00	290
occupation ? Est-ce que ?	Autres	8,65	9,00	285
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	8,51	9,00	229
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	8,52	9,00	145
	Universitaire	8,29	9,00	198
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	8,66	9,50	159
revenu annuel de votre ménage	de 40 000\$ à 59 999\$	8,37	9,00	125
avant impôts et y compris les	de 60 000\$ à 79 999\$	8,22	9,00	79
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	8,45	9,00	101
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	8,35	9,00	128
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	8,20	9,00	113
	de 45 à 54 ans	8,66	9,00	124
	de 55 à 64 ans	8,60	9,00	135
	65 ou plus	8,58	9,50	70
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	8,84	10,00	119
de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un	Partiellement	8,57	9,00	67
commerçant s'est réglé	Pas du tout	7,85	8,00	152
Sexe du répondant	Masculin	8,23	9,00	247
	Féminin	8,61	9,50	331



	Comparaisons des moyennes d	le colonne	a	
			satisfaction_globale	accessibilité
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Oui	(A)		
tenté, OUI ou NON, de trouver réponse à votre question en consultant son site Internet?	Non	(B)		A
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	(A)		
produits ou services?	Habitation	(B)		
	Meubles électroménagers	(C)		
	Biens et services	(D)		
	Services financiers	(E)		
	Autres sujets	(F)		
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service	Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché	(A)		
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	(B)		
	Profil du commerçant	(C)		
	Ne sait pas/Ne répond pas	(D)		
	Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat	(E)		
	Menaces, harcèlement	(F)		
	Autres	(G)		
	Garantie	(H)		
	Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	(1)		
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	(A)		
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail?	Non	(B)		
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	(A)		
	Autres régions	(B)	Α	
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	(A)		
occupation ? Est-ce que ?	Autres	(B)		Α
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	(A)		
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	(B)		
	Universitaire	(C)		
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	(A)		
revenu annuel de votre ménage	de 40 000\$ à 59 999\$	(B)		
avant impôts et y compris les	de 60 000\$ à 79 999\$	(C)		
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	(D)		
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	(A)		
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	(B)		
	de 45 à 54 ans	(C)		
	de 55 à 64 ans	(D)		
Àlessite de consti	65 ou plus	(E)		
À la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le	Totalement	(A)	C	С
problème que vous aviez avec un	Partiellement Page du tout	(B)	· ·	
commerçant s'est réglé	Pas du tout	(C)		
Sexe du répondant	Masculin	(A)		
	Féminin	(B)		Α

Les résultats sont basés sur des tests à deux phases, en supposant des variances égales, avec le seuil de signification 0.05. Pour chaque paire significative, la clé de la modalité la plus petite apparaît sous la modalité dont la moyenne est la plus élevée. a. Les tests sont ajustés pour toutes les comparaisons par paire au sein d'une ligne de chaque sous-tableau le plus interne, à l'aide de la correction Bonferroni.



			simplicit	ré
				Pourcentage de
		Moyenne	Médiane	réponses
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Total	8,41	9,00	566
tenté, OUI ou NON, de trouver	Oui	8,19	9,00	246
réponse à votre question en consultant son site Internet?	Non	8,58	9,50	320
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	8,24	9,00	82
produits ou services?	Habitation	8,26	9,00	37
	Meubles électroménagers	8,58	9,00	142
	Biens et services	8,60	9,50	128
	Services financiers	8,36	9.00	38
	Autres sujets	8,15	8,50	128
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service	Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché	8,01	9,00	49
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	8,83	9,50	43
	Profil du commerçant	8,72	10,00	44
	Ne sait pas/Ne répond pas	8,33	9,00	63
	Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat	8,18	9,00	76
	Menaces, harcèlement	8,70	9,50	20
	Autres	8,21	8,50	96
	Garantie	8,49	9,00	122
	Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	8,73	9,50	53
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	8,38	9,00	466
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ?	Non	8,59	9,50	99
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	8,26	9,00	195
	Autres régions	8,49	9,00	369
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	8,32	9,00	283
occupation ? Est-ce que ?	Autres	8,53	9,00	280
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	8,44	9,00	228
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	8,65	9,00	145
	Universitaire	8,19	9,00	187
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	8,54	9,75	156
revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les	de 40 000\$ à 59 999\$	8,27	9,00	125
revenus de toutes provenances et	de 60 000\$ à 79 999\$	8,19	9,00	75
de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	8,61	9,00	101
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	8,29	9,00	121
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	8,52	9,00	112
	de 45 à 54 ans	8,52	9,00	125
	de 55 à 64 ans	8,45	9,00	131
À1	65 ou plus	8,46	9,50	68
À la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le	Totalement	8,78	10,00	123
problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé	Partiellement Pas du tout	8,63 7,91	9,00 8,50	68 145
Sexe du répondant	Masculin	8,25	9,00	248
cons du reportadit	Féminin	8,54	9,50	318



			clarté	
		Moyenne	Médiane	Pourcentage de réponses
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Total	8,85	10,00	580
tenté, OUI ou NON, de trouver	Oui	8,73	10,00	256
réponse à votre question en consultant son site Internet?	Non	8,95	10,00	324
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	8,82	10,00	80
produits ou services?	Habitation	8,26	9,00	39
	Meubles électroménagers	8,84	10,00	146
	Biens et services	8,86	10,00	130
	Services financiers	9,11	10,00	38
	Autres sujets	8,93	10,00	136
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service	Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché	8,47	10,00	55
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	9,11	10,00	44
	Profil du commerçant	9,44	10,00	43
	Ne sait pas/Ne répond pas	8,45	10,00	64
	Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat	8,79	10,00	77
	Menaces, harcèlement	9,25	10,00	20
	Autres	8,84	10,00	96
	Garantie	8,93	10,00	126
	Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	8,82	10,00	55
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	8,88	10,00	480
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ?	Non	8,73	10,00	100
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	8,53	10,00	198
	Autres régions	9,02	10,00	380
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	8,99	10,00	298
occupation ? Est-ce que ?	Autres	8,70	10,00	280
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	8,99	10,00	227
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	8,95	10,00	148
	Universitaire	8,64	10,00	198
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	8,85	10,00	158
revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les	de 40 000\$ à 59 999\$	8,67	10,00	129
revenus de toutes provenances et	de 60 000\$ à 79 999\$	8,48	10,00	81
de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	9,31	10,00	100
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	8,94	10,00	126
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	8,88	10,00	117
	de 45 à 54 ans	8,95	10,00	126
	de 55 à 64 ans	9,12	10,00	131
À la quita da vas dé	65 ou plus	8,13	10,00	69
À la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le	Totalement Partiellement	9,60 9,17	10,00 10,00	124 72
problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé	Pas du tout	7,88	9,00	152
Sexe du répondant	Masculin	8,85	10,00	257
	Féminin	8,85	10,00	323



Con	nparaisons des moyennes de co	lonne ^a		
			simplicité	clarté
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Oui	(A)	,	
tenté, OUI ou NON, de trouver	Non	(B)	Α	
réponse à votre question en consultant son site Internet?		(-)		
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	(A)		
produits ou services?	Habitation	(B)		
	Meubles électroménagers	(C)		
	Biens et services	(D)		
	Services financiers	(E)		
	Autres sujets	(F)		
Quel était le sujet de votre question	Représentations, pratiques,	(A)		
concernant ce produit ou ce service	publicités trompeuses/Vice caché			
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	(B)		
	Profil du commerçant	(C)		
	Ne sait pas/Ne répond pas	(D)		
	Modalités d'échange, de	(E)		
	remboursement, annulation de contrat			
	Menaces, harcèlement	(F)		
	Autres	(F)		
	Garantie	(H)		
	Erreur de facturation, d'affichage,	(1)		
	d'exactitude des prix	(1)		
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	(A)		
d'ordre statistique à vous poser afin	Non	(B)		
de nous aider à classifier les		(-)		
données. Avez-vous accès à Internet				
à votre domicile ou à votre travail ?				
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	(A)		_
	Autres régions	(B)		Α
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	(A)		
occupation ? Est-ce que ?	Autres	(B)		
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	(A)		
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation	(B)		
	technique) Universitaire	(0)		
Dana malla anti mada an aita a la		(C)		
Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage	Moins de 39 999\$	(A)		
avant impôts et y compris les	de 40 000\$ à 59 999\$	(B)		
revenus de toutes provenances et de	de 60 000\$ à 79 999\$ Plus de 80 000\$	(C)		
tous les membres du ménage ?	Flus de 80 000\$	(D)		
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	(A)		
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	(B)		
	de 45 à 54 ans	(C)		_
	de 55 à 64 ans	(D)		E
	65 ou plus	(E)		
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	(A)	С	С
de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un	Partiellement	(B)		С
commerçant s'est réglé	Pas du tout	(C)		
Sexe du répondant	Masculin	(A)		
	Féminin	(B)		



		respect		
		Moyenne	Médiane	Pourcentage de réponses
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Total	9,28	10.00	588
tenté, OUI ou NON, de trouver	Oui	9,18	10,00	256
réponse à votre question en	Non	9,35	10,00	332
consultant son site Internet?		,	,	
Votre appel concernait quel type de produits ou services?	Automobiles	9,29	10,00	84
produits ou services?	Habitation	9,24	10,00	36
	Meubles électroménagers Biens et services	9,17 9,28	10,00	150 131
	Services financiers	9,28	10,00 10,00	38
	Autres sujets	9,70	10,00	138
Quel était le sujet de votre question	Représentations, pratiques,	9,27	10,00	54
concernant ce produit ou ce service	publicités trompeuses/Vice caché	3,21	10,00	34
?	Problème de dépôt, de livraison de	9,24	10,00	45
	bien ou servicet	,	•	
	Profil du commerçant	9,63	10,00	46
	Ne sait pas/Ne répond pas	8,76	10,00	65
	Modalités d'échange, de	9,03	10,00	77
	remboursement, annulation de			
	contrat Menaces, harcèlement	0.77	40.00	20
	Autres	9,77 9,34	10,00 10,00	20 99
	Garantie	9,34	10,00	127
	Erreur de facturation, d'affichage,	9,57	10,00	55
	d'exactitude des prix	3,31	10,00	33
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	9,28	10,00	483
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à	Non	9,27	10,00	104
Internet à votre domicile ou à votre travail ?				
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	9,17	10,00	200
	Autres régions	9,34	10,00	386
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	9,29	10,00	298
occupation ? Est-ce que ?	Autres	9,28	10,00	287
Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ?	Secondaire ou moins	9,48	10,00	231 150
scolante que vous avez complete :	Cégep (y compris la formation technique)	9,25	10,00	150
	Universitaire	9,05	10,00	200
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	9,24	10,00	159
revenu annuel de votre ménage	de 40 000\$ à 59 999\$	9.07	10.00	128
avant impôts et y compris les	de 60 000\$ à 79 999\$	9,30	10,00	82
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	9,53	10,00	103
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	9,32	10,00	128
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	9,07	10,00	114
	de 45 à 54 ans	9,33	10,00	130
	de 55 à 64 ans	9,49	10,00	137
	65 ou plus	9,13	10,00	68
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	9,69	10,00	124
de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un	Partiellement	9,30	10,00	72
commerçant s'est réglé	Pas du tout	8,68	10,00	152
Sexe du répondant	Masculin	9,35	10,00	257
	Féminin	9,22	10,00	331



		empathie		
				Pourcentage de
	_	Moyenne	Médiane	réponses
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Total	8,64	9,67	550
tenté, OUI ou NON, de trouver réponse à votre question en	Oui	8,47	9,33	245
consultant son site Internet?	Non	8,77	10,00	305
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	8,66	9,83	78
produits ou services?	Habitation	8,30	8,67	33
	Meubles électroménagers	8,67	10,00	143
	Biens et services	8,79	10,00	126
	Services financiers	8,80	9,33	35
	Autres sujets	8,51	9,67	126
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service	Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché	8,35	9,00	54
?	Problème de dépôt, de livraison de	8,71	9,67	45
	bien ou servicet	٥,	0,01	
	Profil du commerçant	9,17	10,00	38
	Ne sait pas/Ne répond pas	7,96	9,33	61
	Modalités d'échange, de	8,38	9,33	73
	remboursement, annulation de contrat			
	Menaces, harcèlement	9,09	9,83	18
	Autres	8.42	9.00	91
	Garantie	8,91	10,00	118
	Erreur de facturation, d'affichage,	9,25	10,00	52
	d'exactitude des prix	-,	10,00	
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	8,68	9,67	453
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les	Non	8,50	9,67	96
données. Avez-vous accès à				
Internet à votre domicile ou à votre				
travail?				
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	8,40	9,67	188
	Autres régions	8,76	9,67	360
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	8,63	9,67	277
occupation ? Est-ce que ? Quel est le plus haut niveau de	Autres	8,67	9,83 10.00	270 221
scolarité que vous avez complété ?	Secondaire ou moins Cégep (y compris la formation	8,76 8,81	9,67	137
scolante que vous avez complete :	technique)	0,01	3,07	137
	Universitaire	8,35	9,33	186
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	8,63	10,00	153
revenu annuel de votre ménage	de 40 000\$ à 59 999\$	8,36	9,67	121
avant impôts et y compris les	de 60 000\$ à 79 999\$	8,62	9,33	73
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	9,04	9,67	95
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	8,68	9,50	122
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	8,52	9,67	107
	de 45 à 54 ans	8,63	9,67	121
	de 55 à 64 ans	8,78	10,00	124
	65 ou plus	8,67	9,67	66
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	9,31	10,00	121
de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un	Partiellement	8,84	9,67	69
commerçant s'est réglé	Pas du tout	7,66	8,50	142
Sexe du répondant	Masculin	8,67	9,67	239
	Féminin	8,62	9,67	311



Con	paraisons des moyennes de co	lonne ^a		
			respect	empathie
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Oui	(A)		
tenté, OUI ou NON, de trouver réponse à votre question en consultant son site Internet?	Non	(B)		
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	(A)		
produits ou services?	Habitation	(B)		
	Meubles électroménagers	(C)		
	Biens et services	(D)		
	Services financiers	(E)		
	Autres sujets	(F)		
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service	Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché	(A)		
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	(B)		
	Profil du commerçant	(C)		
	Ne sait pas/Ne répond pas	(D)		
	Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat	(E)		
	Menaces, harcèlement	(F)		
	Autres	(G)		
	Garantie	(H)		
	Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	(1)		
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	(A)		
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ?	Non	(B)		
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	(A)		
, ,	Autres régions	(B)		
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	(A)		
occupation ? Est-ce que ?	Autres	(B)		
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	(A)	С	
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	(B)		
	Universitaire	(C)		
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	(A)		
revenu annuel de votre ménage	de 40 000\$ à 59 999\$	(B)		
avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de	de 60 000\$ à 79 999\$	(C)		
tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	(D)		
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	(A)		
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	(B)		
	de 45 à 54 ans	(C)		
	de 55 à 64 ans	(D)		
Àlandana	65 ou plus	(E)	-	
À la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le	Totalement	(A)	C	C
problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé	Partiellement Pas du tout	(B) (C)		C
Sexe du répondant	Masculin	(A)		
Sexe du repondant			1	
	Féminin	(B)		



		empressement			
			0	Pourcentage de	
		Moyenne	Médiane	réponses	
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Total	8,41	9,33	568	
tenté, OUI ou NON, de trouver	Oui	8,22	9,00	252	
réponse à votre question en consultant son site Internet?	Non	8,57	9,67	316	
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	8,35	9,33	81	
produits ou services?	Habitation	8,04	8,33	37	
F	Meubles électroménagers	8,59	9,67	144	
	Biens et services	8,41	9,33	127	
	Services financiers	8,86	9,83	36	
	Autres sujets	8,25	9,33	133	
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service	Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché	7,93	9,00	50	
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	8,81	9,33	45	
	Profil du commerçant	9,07	10,00	45	
	Ne sait pas/Ne répond pas	7,65	8,33	63	
	Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat	8,26	9,33	77	
	Menaces, harcèlement	9,05	10,00	19	
	Autres	8,17	9,17	94	
	Garantie	8,64	9,67	123	
	Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	8,81	10,00	52	
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	8,42	9,33	471	
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ?	Non	8,41	9,50	96	
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	8,02	9,17	194	
	Autres régions	8,61	9,33	372	
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	8,41	9,33	293	
occupation ? Est-ce que ?	Autres	8,44	9,33	272	
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	8,64	9,67	220	
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	8,46	9,33	145	
	Universitaire	8,12	9,33	196	
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	8,47	9,67	152	
revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les	de 40 000\$ à 59 999\$	8,29	9,33	123	
revenus de toutes provenances et	de 60 000\$ à 79 999\$	7,98	9,33	80	
de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	8,95	9,67	101	
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	8,40	9,33	125	
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	8,30	9,33	113	
	de 45 à 54 ans	8,52	9,33	125	
	de 55 à 64 ans	8,69	9,67	129	
À la suite de vos démarches auprès	65 ou plus Totalement	7,95 9,16	9,33 10,00	67 120	
de l'Office, diriez-vous que le	Partiellement	8,67	9,33	72	
problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé	Pas du tout	7,43	8,33	143	
Sexe du répondant	Masculin	8,35	9,33	247	
	Féminin	8,46	9,33	321	



		fiabilité		
		Moyenne	Médiane	Pourcentage de réponses
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Total	8,70	9,67	480
tenté, OUI ou NON, de trouver	Oui	8,59	9,33	212
réponse à votre question en	Non	8,78	10,00	268
consultant son site Internet?		Í	ŕ	00
Votre appel concernait quel type de produits ou services?	Automobiles	8,69	10,00	66
produits ou services:	Habitation Meubles électroménagers	7,86 8,86	8,50 9.67	30 130
	Biens et services	8.69	10.00	104
	Services financiers	9,09	10,00	25
	Autres sujets	8,61	9,33	119
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service	Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché	8,32	9,17	44
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	9,18	9,83	40
	Profil du commerçant	8,95	10,00	37
	Ne sait pas/Ne répond pas	8,19	9,00	54
	Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat	8,37	9,33	66
	Menaces, harcèlement	9,56	10,00	15
	Autres	8,62	9,00	71
	Garantie	8,88	10,00	107
	Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	8,89	10,00	46
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	8,75	9,67	399
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ?	Non	8,42	10,00	81
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	8,30	9,33	160
, ,	Autres régions	8,89	9,67	319
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	8,73	9,67	251
occupation ? Est-ce que ?	Autres	8,69	9,67	226
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	8,81	10,00	198
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	8,81	9,50	126
	Universitaire	8,42	9,33	149
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	8,86	10,00	127
revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les	de 40 000\$ à 59 999\$	8,71	10,00	108
revenus de toutes provenances et	de 60 000\$ à 79 999\$	8,14	9,00	65
de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	9,08	9,67	84
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	8,73	9,33	108
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	8,77	10,00	96
	de 45 à 54 ans	8,59	9,50	106
	de 55 à 64 ans	8,58	9,33	111
À	65 ou plus	9,10	10,00	49
À la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le	Totalement	9,41	10,00	115
problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé	Partiellement Pas du tout	8,93 7,62	10,00 8,67	60 114
Sexe du répondant	Masculin	8,67	9,67	212
252 22 10001100111	Féminin	8,71	9,67	268



Comparaisons des moyennes de colonne ^a					
-			empressement	fiabilité	
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Oui	(A)			
tenté, OUI ou NON, de trouver	Non	(B)			
réponse à votre question en consultant son site Internet?					
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	(A)			
produits ou services?	Habitation	(B)			
	Meubles électroménagers	(C)			
	Biens et services	(D)			
	Services financiers	(E)			
	Autres sujets	(F)			
Quel était le sujet de votre question	Représentations, pratiques,	(A)			
concernant ce produit ou ce service	publicités trompeuses/Vice caché				
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	(B)			
	Profil du commerçant	(C)			
	Ne sait pas/Ne répond pas	(D)			
	Modalités d'échange, de	(E)			
	remboursement, annulation de contrat				
	Menaces, harcèlement	(F)			
	Autres	(G)			
	Garantie	(H)			
	Erreur de facturation, d'affichage,	(I)			
	d'exactitude des prix	(1)			
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	(A)			
d'ordre statistique à vous poser afin	Non	(B)			
de nous aider à classifier les					
données. Avez-vous accès à Internet					
à votre domicile ou à votre travail ?	Mill 10 /	(4)			
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec Autres régions	(A) (B)	Α	Α	
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	(A)	А	Α	
occupation ? Est-ce que ?	Autres	(A) (B)			
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	(A)			
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation	(A) (B)			
Scolante que vous avez complete :	technique)	(B)			
	Universitaire	(C)			
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	(A)			
revenu annuel de votre ménage	de 40 000\$ à 59 999\$	(B)			
avant impôts et y compris les	de 60 000\$ à 79 999\$	(C)			
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	(D)	С	С	
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	(A)			
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	(B)			
	de 45 à 54 ans	(C)			
	de 55 à 64 ans	(D)			
	65 ou plus	(E)			
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	(A)	С	С	
de l'Office, diriez-vous que le	Partiellement	(B)	С	С	
problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé	Pas du tout	(C)			
Sexe du répondant	Masculin	(A)			
-,	Féminin	(B)			
		_/			



		justice			
		Moyenne	Médiane	Pourcentage de réponses	
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Total	9,31	10,00	549	
tenté, OUI ou NON, de trouver	Oui	9,31	10,00	239	
réponse à votre question en	Non	9,31	10,00	310	
consultant son site Internet? Votre appel concernait quel type de	Automobiles	9,34	10,00	82	
produits ou services?	Habitation	8,93	9,50	34	
produits ou services:	Meubles électroménagers	9,24	10,00	137	
	Biens et services	9,30	10,00	124	
	Services financiers	9,42	10,00	34	
	Autres sujets	9,42	10.00	130	
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service	Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché	9,17	10,00	50	
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	9,40	10,00	42	
	Profil du commerçant	9,72	10,00	44	
	Ne sait pas/Ne répond pas	8,93	10,00	61	
	Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat	9,13	10,00	75	
	Menaces, harcèlement	9,35	10,00	18	
	Autres	9,34	10,00	95	
	Garantie	9,47	10,00	115	
	Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	9,30	10,00	49	
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	9,34	10,00	456	
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ?	Non	9,18	10,00	93	
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	9,16	10,00	187	
	Autres régions	9,39	10,00	360	
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	9,42	10,00	279	
occupation ? Est-ce que ?	Autres	9,20	10,00	267	
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	9,35	10,00	219	
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	9,35	10,00	135	
	Universitaire	9,23	10,00	188	
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	9,22	10,00	148	
revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les	de 40 000\$ à 59 999\$	9,28	10,00	115	
revenus de toutes provenances et	de 60 000\$ à 79 999\$	9,44	10,00	80	
de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	9,62	10,00	100	
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	9,45	10,00	122	
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	9,29	10,00	107	
	de 45 à 54 ans	9,37	10,00	121	
	de 55 à 64 ans	9,38	10,00	129	
À1	65 ou plus	8,99	10,00	61	
À la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le	Totalement	9,66	10,00	116	
problème que vous aviez avec un	Partiellement Pas du tout	9,40 8,81	10,00 10,00	67 145	
commerçant s'est réglé Sexe du répondant	Masculin	9,39	10,00	240	
Oeke du repondant	Féminin	9,39	10,00	309	
	reminin	9,25	10,00	309	



		confidentialité		
		Moyenne	Médiane	Pourcentage de réponses
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Total	9,20	10,00	474
tenté, OUI ou NON, de trouver	Oui	9,14	10,00	206
réponse à votre question en	Non	9,24	10,00	268
consultant son site Internet? Votre appel concernait quel type de	Automobiles	9,06	10,00	68
produits ou services?	Habitation	8,89	9,00	28
,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	Meubles électroménagers	9.22	10.00	121
	Biens et services	9,32	10,00	105
	Services financiers	9,36	10,00	33
	Autres sujets	9,15	10,00	112
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service	Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché	9,33	10,00	44
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	9,19	10,00	42
	Profil du commerçant	9,42	10,00	38
	Ne sait pas/Ne répond pas	8,82	9,67	57
	Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat	9,00	9,50	58
	Menaces, harcèlement	9,53	10,00	17
	Autres	9,19	10,00	78
	Garantie	9,25	10,00	96
	Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	9,40	10,00	44
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	9,19	10,00	392
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ?	Non	9,22	10,00	82
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	9,21	10,00	154
	Autres régions	9,19	10,00	318
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	9,22	10,00	247
occupation ? Est-ce que ?	Autres	9,19	10,00	225
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	9,19	10,00	199
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	9,28	10,00	122
	Universitaire	9,18	10,00	147
Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage	Moins de 39 999\$	9,22	10,00	138
avant impôts et y compris les	de 40 000\$ à 59 999\$ de 60 000\$ à 79 999\$	9,13	10,00	105
revenus de toutes provenances et	Plus de 80 000\$	9,33 9,39	10,00 10,00	66 79
de tous les membres du ménage ?		-,	·	
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	9,33	10,00	104
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	9,22	10,00	97
	de 45 à 54 ans	9,11	9,67	110 104
	de 55 à 64 ans 65 ou plus	9,30 9.06	10,00 10,00	104 51
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	9,06	10,00	105
de l'Office, diriez-vous que le	Partiellement	9,49	10,00	61
problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé	Pas du tout	8,75	9,33	118
Sexe du répondant	Masculin	9,08	10,00	201
	Féminin	9,28	10,00	273



Co	omparaisons des moyennes de d	colonne		
			justice	confidentialité
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Oui	(A)	,	
tenté, OUI ou NON, de trouver	Non	(B)		
réponse à votre question en consultant son site Internet?		,		
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	(A)		
produits ou services?	Habitation	(B)		
Ė	Meubles électroménagers	(C)		
	Biens et services	(D)		
	Services financiers	(E)		
	Autres sujets	(F)		
Quel était le sujet de votre question	Représentations, pratiques,	(A)		
concernant ce produit ou ce service	publicités trompeuses/Vice caché			
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	(B)		
	Profil du commerçant	(C)		
	Ne sait pas/Ne répond pas	(D)		
	Modalités d'échange, de	(E)		
	remboursement, annulation de	,		
	contrat			
	Menaces, harcèlement	(F)		
	Autres	(G)		
	Garantie	(H)		
	Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	(I)		
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	(A)		
d'ordre statistique à vous poser afin	Non	(B)		
de nous aider à classifier les		(-)		
données. Avez-vous accès à Internet				
à votre domicile ou à votre travail ?				
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	(A)		
0 17 717 11 1	Autres régions	(B)		
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	(A)		
occupation ? Est-ce que ?	Autres	(B)		
Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ?	Secondaire ou moins	(A)		
scolante que vous avez complete ?	Cégep (y compris la formation technique)	(B)		
	Universitaire	(C)		
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	(A)		
revenu annuel de votre ménage	de 40 000\$ à 59 999\$	(B)		
avant impôts et y compris les	de 60 000\$ à 79 999\$	(C)		
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	(D)		
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	(A)		
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	(B)		
	de 45 à 54 ans	(C)		
	de 55 à 64 ans	(D)		
	65 ou plus	(E)		
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	(A)	С	С
de l'Office, diriez-vous que le	Partiellement	(B)	С	С
problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé	Pas du tout	(C)		
Sexe du répondant	Masculin	(A)		
·	Féminin	(B)		



		apparence		
		,,	N4 (1)	Pourcentage de
Avent d'anneler à l'Office, evez veus	Total	Moyenne 8.28	Médiane 8.00	réponses 103
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous tenté, OUI ou NON, de trouver	Total	-,	-,	
réponse à votre question en	Oui	8,03	8,00	58
consultant son site Internet?	Non	8,60	9,00	45
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	8,38	8,00	21
produits ou services?	Habitation	6,57	8,00	7
	Meubles électroménagers	8,50	8,50	30
	Biens et services	8,23	8,00	13
	Services financiers	8,50	8,50	8
	Autres sujets	8,38	9,50	24
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service	Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché	7,85	8,00	13
?	Problème de dépôt, de livraison de	8,78	9,00	9
	bien ou servicet			
	Profil du commerçant	10,00	10,00	2
	Ne sait pas/Ne répond pas	7,00	8,00	7
	Modalités d'échange, de	7,62	7,50	16
	remboursement, annulation de contrat			
	Menaces, harcèlement	9,40	10,00	5
	Autres	7,78	8,00	18
	Garantie	8,87	9,00	23
	Erreur de facturation, d'affichage,	9,00	9,00	10
	d'exactitude des prix			
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	8,24	8,00	85
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ?	Non	8,50	10,00	18
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	7.91	8.00	32
Dans quelle region habitez-vous?	Autres régions	8,45	8,00	71
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	8,12	8,00	60
occupation ? Est-ce que ?	Autres	8.51	9.00	43
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	8,55	9,00	49
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	8,46	8,00	28
	Universitaire	7,58	8.00	26
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	8.77	9,50	30
revenu annuel de votre ménage	de 40 000\$ à 59 999\$	8,47	9,00	19
avant impôts et y compris les	de 60 000\$ à 79 999\$	7,58	8,00	19
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	8,14	8,00	21
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	8,00	8,00	25
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	8,11	8,00	19
	de 45 à 54 ans	8,04	8,00	23
	de 55 à 64 ans	8,61	9,00	23
	65 ou plus	8,92	10,00	13
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	8,62	9,00	29
de l'Office, diriez-vous que le	Partiellement	8,29	8,00	14
problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé	Pas du tout	8,30	8,00	23
Sexe du répondant	Masculin	8,14	8,00	50
	Féminin	8,42	9,00	53



		util_resu		
		Moyenne	Médiane	Pourcentage de réponses
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Total	8,01	10,00	578
tenté, OUI ou NON, de trouver	Oui	7,77	9,00	257
réponse à votre question en	Non	8,20	10,00	321
consultant son site Internet?		Í	ŕ	_
Votre appel concernait quel type de produits ou services?	Automobiles	7,96	9,00	85
produits ou services?	Habitation	8,05 8,17	9,00 10.00	37 145
	Meubles électroménagers Biens et services	8.02	10,00	130
	Services financiers	7,79	9,00	38
	Autres sujets	7,89	10,00	132
Quel était le sujet de votre question	Représentations, pratiques,	7,74	9.50	50
concernant ce produit ou ce service	publicités trompeuses/Vice caché	7,14	3,30	30
?	Problème de dépôt, de livraison de	8,79	10,00	42
	bien ou servicet			
	Profil du commerçant	8,88	10,00	43
	Ne sait pas/Ne répond pas	7,05	9,00	64
	Modalités d'échange, de	7,75	10,00	81
	remboursement, annulation de contrat			
	Menaces, harcèlement	9,26	10,00	19
	Autres	7,54	10,00	99
	Garantie	8,32	10,00	126
	Erreur de facturation, d'affichage,	8,19	10,00	54
	d'exactitude des prix	0,10	10,00	0-1
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	8,05	10,00	479
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ?	Non	7,86	10,00	98
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	7,53	10,00	200
Dans quelle region habitez-vous:	Autres régions	8,26	10,00	376
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	8,17	10,00	295
occupation ? Est-ce que ?	Autres	7.85	10,00	280
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	8,11	10,00	224
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	8,37	10,00	151
	Universitaire	7,62	9,00	197
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	8,00	10,00	154
revenu annuel de votre ménage	de 40 000\$ à 59 999\$	7,77	10,00	126
avant impôts et y compris les	de 60 000\$ à 79 999\$	7,95	9,00	79
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	8,46	10,00	104
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	7,78	9,00	124
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	7,95	10,00	114
	de 45 à 54 ans	8,25	10,00	129
	de 55 à 64 ans	8,24	10,00	134
	65 ou plus	7,71	10,00	66
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	9,47	10,00	123
de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un	Partiellement	8,75	10,00	72
commerçant s'est réglé	Pas du tout	6,15	7,00	155
Sexe du répondant	Masculin	7,97	10,00	252
	Féminin	8,04	10,00	326



Con	nparaisons des moyennes de co	lonne ^a		
			apparence	util_resu
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Oui	(A)		
tenté, OUI ou NON, de trouver	Non	(B)		
réponse à votre question en consultant son site Internet?		, ,		
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	(A)		
produits ou services?	Habitation	(B)		
	Meubles électroménagers	(C)		
	Biens et services	(D)		
	Services financiers	(E)		
	Autres sujets	(F)		
Quel était le sujet de votre question	Représentations, pratiques,	(A)		
concernant ce produit ou ce service	publicités trompeuses/Vice caché	(=)		
?	Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet	(B)		
	Profil du commerçant	(C)		
	Ne sait pas/Ne répond pas	(D)		
	Modalités d'échange, de	(E)		
	remboursement, annulation de			
	contrat	(E)		
	Menaces, harcèlement	(F)		
	Autres	(G)		
	Garantie Erreur de facturation, d'affichage,	(H)		
	d'exactitude des prix	(I)		
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	(A)		
d'ordre statistique à vous poser afin	Non	(A)		
de nous aider à classifier les	Non	(D)		
données. Avez-vous accès à Internet				
à votre domicile ou à votre travail ?				
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	(A)		
	Autres régions	(B)		Α
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	(A)		
occupation ? Est-ce que ?	Autres	(B)		
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	(A)		
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation technique)	(B)		
	Universitaire	(C)		
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	(A)		
revenu annuel de votre ménage	de 40 000\$ à 59 999\$	(B)		
avant impôts et y compris les	de 60 000\$ à 79 999\$	(C)		
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	(D)		
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	(A)		
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	(B)		
	de 45 à 54 ans	(C)		
	de 55 à 64 ans	(D)		
	65 ou plus	(E)		
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	(A)		С
de l'Office, diriez-vous que le	Partiellement	(B)		С
problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé	Pas du tout	(C)		
Sexe du répondant	Masculin	(A)		
	Féminin	(B)	,	
	Féminin	(B)		



réponse à votre question en consultant sons tile Internet? Votre appel concernait quel type de produits ou services? Automobiles 8,89 9,55 4496 Meubles électroménagers 9,12 9,54 965 Bilens et services 9,177 9,65 799 Services financiers 9,30 9,52 199 Autres sujets 9,03 9,52 199 Autres sujets 9,03 9,52 199 Autres sujets 9,03 9,55 199 Autres sujets 9,07 9,41 34 Autres sujets 9,07 9,41 34 Autres sujets 9,07 9,41 34 Autres sujets 9,08 9,08 3 227 Autres sujets 9,08 9,08 3 9,35 186 Autres sujets 9,08 9,08 9,35 186 Autres sujets 9,08 9,30 9,52 199 Autres sujets 9,08 9,36 9,41 34 Autres sujets 9,08 9,36 9,46 34 Profil du commerçant 9,36 9,83 227 Profil du commerçant 9,36 9,83 27 Profil du commerçant 9,36 9,83 27 Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat Menaces, harcèlement 9,51 9,74 13 Autres Garantie 9,25 9,74 73 Autres d'échange, de remboursement, annulation de contrat 9,25 9,74 73 Autres d'échange, de remboursement, annulation de contrat 9,25 9,74 73 Autres d'échange, de remboursement, annulation de contrat 9,26 9,55 34 Autres d'échange, de remboursement 9,26 9,26 9,55 34 Autres dépoin de l'extre de facturation, d'affichage, 9,26 9,55 34 Autres régions 9,31 9,80 56 Autres dépôt, de livraison de bien ou servicet 19,25 9,74 73 Autres d'échange, de remboursement, annulation de contrat 19,25 9,74 73 Autres des deponders d'échange 9,26 9,55 34 Autres d'échange, de remboursement, annulation de contrat 19,25 9,74 73 Autres d'échange, de remboursement, annulation de contrat 19,25 9,74 73 Autres d'échange, de remboursement, annulation de contrat 19,25 9,74 73 Autres d'échange, de remboursement, annulation de contrat 19,25 9,74 9,86 9,86 9,86 9,86 9,86 9,87 9,87 9,87 9,87 9,87 9,87 9,87 9,87				total_dimer	nsions
Total					
International Non, de trouver reponse à votre question consultant son site Internet?					
réponse à votre question en consultant son site Internet? Votre appel concernait quel type de produits ou services? Automobiles			-,	-,-	
Non			·		153
Habitation		Non	9,23	9,74	202
Meubles électroménagers 9,12 9,54 966 Biens et services 9,17 9,65 79 Services financiers 9,30 9,52 19 Autres sujets 9,03 9,52 19 Autres sujets 9,03 9,55 86 Autres sujets 9,03 9,35 86 Autres sujets 9,03 9,35 86 Autres sujets 9,03 9,35 86 Autres sujets 9,07 9,41 34 Autres sujets 9,08 9,25 9,46 34 Autres sujets 9,08 9,24 9,46 34 Autres sujets 9,08 9,24 9,46 34 Autres sujets 9,09 9,48 47 Autres sujets 9,09 9,48 47 Autres sujets 9,09 9,48 47 Autres sujets 9,25 9,46 44 Autres sujets 9,25 9,46 44 Autres sujets 9,26 9,55 34 Autr	Votre appel concernait quel type de	Automobiles	8,99	9,65	49
Biens et services 9,17 9,65 77	produits ou services?	Habitation	8,67	8,85	22
Services financiers		Meubles électroménagers	9,12	9,54	96
Autres sujets 9,03 9,35 88		Biens et services	9,17	9,65	79
Représentations, pratiques, publicités trompeuses/vice caché 9,07 9,41 34			- /	- ,-	19
Probleme de dépôt, de livraison de		·	- /	- ,	86
Dien ou servicet Profil du commerçant 9,36 9,83 27	concernant ce produit ou ce service	publicités trompeuses/Vice caché	9,07	9,41	34
Ne sait pass/Ne répond pas 8,82 9,46 44	?		9,24	9,46	34
Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat		Profil du commerçant	9,36	9,83	27
remboursement, annulation de			,		44
Autres 8,93 9,22 49 Garantie 9,25 9,74 73 Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ? Dans quelle région habitez-vous? Autres régions 9,13 9,61 235 Autres régions 9,13 9,61 235 Autres régions 9,13 9,61 235 Cege (y compris la formation es colarité que vous avez complété ? Ecége (y compris la formation technique) Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de touse provenances et de touse provenances et de touse se membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce? Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce? Autres 9,21 9,61 174 Secondaire ou moins 9,06 9,57 92 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 92 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,74 101 Moins de 39 999\$ 9,07 9,74 101 Ecége (y compris les revenus de toutes provenances et de touse provenances et de touse provenances et de 18 à 34 8,96 9,50 83 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 92 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,74 101 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 105 Ecége (y compris la formation 9,06 9,57 105 Ecége (y compris la formation		remboursement, annulation de	8,73	9,48	47
Garantie		Menaces, harcèlement	9,51	9,74	13
Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix Dui 9,04 9,48 299 Non 9,31 9,80 56 Autres régions 9,13 9,61 235 Autres régions 9,13 9,61 235 Autres régions 9,13 9,61 235 Autres 9,21 9,61 174 Autres 9,21 9,61 174 Autres 9,21 9,61 174 Secondaire ou moins 9,15 9,57 155 Cégep (y compris la formation 9,06 9,57 92 technique) 10-inversitaire 9,01 9,43 103 Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage? Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce? Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce? Al a suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé		Autres	8,93	9,22	49
Commercant s'est réglé Coule des prix sources a force statistique à vous poser afin de rexatitude des prix spirite statistique à vous poser afin d'exactitude des prix spirite statistique à vous poser afin d'exactitude des prix spirite statistique à vous poser afin de rexatitique a vous poser afin de rexatitique sous poser afin de rexatitique à vous poser afin de revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dus de vous situez-vous ? Est-ce? Commercant s'est réglé Commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous demarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un commercant s'est réglé Coule ste provenances et de vous avez avec un		Garantie	9,25	9,74	73
En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ? Dans quelle région habitez-vous? Autres régions Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ? Est-ce que? Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce? En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous que le problème que vous avez complété ? Mtl. Laval Québec 8,98 9,43 119 Autres régions 9,13 9,61 235 Autres 9,96 9,48 177 4utres 9,21 9,61 174 4utres 9,21 9,61 174 174 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? Cégep (y compris la formation plus plus plus plus plus plus plus plus			9,26	9,65	34
de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ? Dans quelle région habitez-vous? Mtl. Laval Québec 8,98 9,43 119 Autres régions 9,13 9,61 235 Autres régions 9,13 9,61 235 Autres régions 9,13 9,61 174 Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ? Est-ce que? Autres 9,21 9,61 174 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? Eége (y compris la formation 9,06 9,57 92 Universitaire 9,01 9,43 103 Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? Al a suite de vos démarches auprès de l'Office, direz-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé	En terminant, j'ai quelques questions		9,04	9,48	299
Dans quelle région habitez-vous? Mtl. Laval Québec 8,98 9,43 119	de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre	Non	9,31	9,80	56
Autres régions 9,13 9,61 235 Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ? Est-ce que? Autres 9,21 9,61 174 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? Est-ce que? Autres 9,21 9,61 174 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? Est-ce que? Autres 9,21 9,61 174 Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? Autres 9,48 9,48 179 Autres 9,41 9,57 9,51 155 Cégep (y compris la formation 9,06 9,57 92 Moins de 39 999\$ 9,07 9,74 101 de 40 000\$ à 59 999\$ 9,14 9,57 83 de 60 000\$ à 79 999\$ 8,84 9,37 48 Plus de 80 000\$ 9,27 9,65 59 de 18 à 34 8,96 9,63 72 de 18 à 34 8,96 9,63 72 de 45 à 54 ans 9,06 9,43 77 de 55 à 64 ans 9,29 9,48 77 de 55 à 64 ans 9,29 9,48 77 de 50 uplus 9,19 9,87 40 Autres 8,96 9,57 155 Cégep (y compris la formation 9,06 9,57 92 de 40 000\$ à 59 999\$ 9,14 9,57 83 de 60 000\$ à 79 999\$ 8,84 9,37 48 Plus de 80 000\$ 9,57 9,74 101 de 40 000\$ à 59 999\$ 9,14 9,57 83 de 60 000\$ 3,79 999\$ 8,84 9,37 48 Plus de 80 000\$ 9,27 9,65 59 de 18 à 34 8,96 9,63 72 de 45 à 54 ans 9,06 9,43 77 de 55 à 64 ans 9,29 9,48 77 de 50 uplus 9,19 9,87 40 Partiellement 9,15 9,48 47 Pas du tout 8,45 8,93 80		Mtl. Laval Québec	8,98	9,43	119
occupation? Est-ce que? Autres 9,21 9,61 174 Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? Secondaire ou moins 9,15 9,57 155 Cégep (y compris la formation technique) 9,06 9,57 92 Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage? Moins de 39 999\$ 9,07 9,74 101 Dans quel groupe d'âge vous situezvous? Est-ce? de 60 000\$ à 79 999\$ 8,84 9,37 48 Plus de 80 000\$ 9,27 9,65 59 Dans quel groupe d'âge vous situezvous? Est-ce? de 18 à 34 8,96 9,50 84 de 35 à 44 ans 8,96 9,63 72 65 59 de 45 à 54 ans 9,06 9,43 77 65 70 de 1'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé 70 70 9,45 9,78 89 Partiellement 9,15 9,48 47 70 70 70 70 70 70	, ,	Autres régions	9,13	9,61	235
Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? Secondaire ou moins 9,15 9,57 155 Cégep (y compris la formation technique) 9,06 9,57 92 Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Moins de 39 999\$ 9,07 9,74 101 Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? Plus de 80 000\$ 9,27 9,65 59 Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? de 18 à 34 8,96 9,50 84 de 35 à 44 ans 8,96 9,63 72		Travailleurs	8,96	9,48	179
Cégep (y compris la formation technique) Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage? Dans quel groupe d'âge vous situezvous? Est-ce? Dans quel groupe d'âge vous situezvous? Est-ce? Cégep (y compris la formation technique) Divisoristaire 9,01 9,43 103		Autres	- ,	9,61	174
technique) Universitaire 9,01 9,43 103 Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage? Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? A la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Totalement Puniversitaire 9,01 9,43 103 40 9,57 83 46 40 000\$ à 59 999\$ 9,14 9,57 83 46 60 000\$ à 79 999\$ 8,84 9,37 9,65 9,65 59 48 49 3,57 48 48 9,37 48 9,65 9,65 59 48 49 3,50 89 40 35 à 44 ans 8,96 9,63 72 40 9,63 77 65 ou plus 9,19 9,87 40 77 65 ou plus 9,19 9,87 40 77 65 ou plus 9,19 9,87 89 89 89 89 89 80 80			,		155
Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage? Moins de 39 999\$ 9,07 9,74 101 Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? de 60 000\$ à 79 999\$ 8,84 9,37 48 Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? de 18 à 34 8,96 9,50 84 de 35 à 44 ans 8,96 9,63 72 de 45 à 54 ans 9,06 9,43 77 de 55 à 64 ans 9,29 9,48 77 65 ou plus 9,19 9,87 40 D'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Partiellement 9,15 9,48 47 Pas du tout 8,45 8,93 80	scolarité que vous avez complété ?		9,06	9,57	92
revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage? Dans quel groupe d'âge vous situezvous? Est-ce? Dans quel groupe d'âge vous situezvous? Est-ce? de 18 à 34 de 35 à 44 ans de 45 à 54 ans de 55 à 64 ans de 1'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé de 40 000\$ à 59 999\$ 9,14 9,57 83 de 60 000\$ à 79 999\$ 8,84 9,37 48 9,65 9,65 59 de 18 à 34 8,96 9,63 72 de 45 à 54 ans 9,06 9,43 77 65 ou plus 9,19 9,87 40 Partiellement 9,15 9,48 47 Pas du tout 8,45 8,93		Universitaire	9,01	9,43	103
avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce? de 18 à 34 de 35 à 44 ans de 45 à 54 ans de 55 à 64 ans el l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé de 60 000\$ à 79 999\$ 8,84 9,37 48 9,37 48 9,37 48 9,37 48 9,37 48 9,37 48 9,37 48 9,37 48 49 40 41 41 42 43 44 45 45 45 45 45 46 47 47 48 48 49 47 48 48 49 48 49 48 49 48 49 48 49 48 48		Moins de 39 999\$			101
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Dans d'au set a se			-,	- /-	83
Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce? de 18 à 34 8,96 9,50 84			- /-	- /-	
vous ? Est-ce? de 35 à 44 ans de 45 à 54 ans de 45 à 54 ans de 55 à 64 ans de 55 à 64 ans de 1'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé 3,96 9,63 72 de 45 à 54 ans de 45 à 54 ans de 45 à 54 ans de 55 à 64 ans de 55 à 6	de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	9,27	-,	
de 45 à 54 ans 9,06 9,43 77 de 55 à 64 ans 9,29 9,48 77 de 55 à 64 ans 9,19 9,87 40 À la suite de vos démarches auprès Totalement 9,45 9,78 89 de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Pas du tout 8,45 8,93 80			,	,	84
de 55 à 64 ans 9,29 9,48 77 65 ou plus 9,19 9,87 40 À la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Totalement 9,45 9,78 89 Partiellement 9,15 9,48 47 Pas du tout 8,45 8,93 80	vous ? Est-ce?		,	,	72
65 ou plus 9,19 9,87 40 Â la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Pas du tout 8,45 8,93 80 65 ou plus 9,19 9,87 40 70 talement 9,45 9,78 89 84 tarellement 9,15 9,48 47 85 du tout 8,45 8,93 80 86 tarellement 8,45 8,93 80 86 tarellement 8,45 8,93 80 87 tarellement 9,15 9,48 47 88 tarellement 9,15 9,48 47 89 tarellement 9,15 9,48 47 89 tarellement 9,15 9,48 47 80 tarellement 9,15 9,48 47					
À la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Totalement 9,45 9,78 89 Partiellement 9,15 9,48 47 Pas du tout 8,45 8,93 80			-, -	-, -	
de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Partiellement 9,15 9,48 47 Pas du tout 8,45 8,93 80	À la quita da voa démarabas		-, -	- , -	
problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Pas du tout 8,45 8,93 80					
, ,	problème que vous aviez avec un		,	-, -	80
	, ,	Masculin	9,05	9,39	151
	cone da roportuant				204



Compa	raisons des moyennes de colon	ne ^a	
			total dimensions
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Oui	(A)	total_aimonoiono
tenté, OUI ou NON, de trouver réponse à votre question en consultant son site Internet?	Non	(B)	A
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	(A)	
produits ou services?	Habitation	(B)	
	Meubles électroménagers	(C)	
	Biens et services	(D)	
	Services financiers	(E)	
	Autres sujets	(F)	
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service	Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché	(A)	
?	Problème de dépôt, de livraison de	(B)	
	bien ou servicet	(=)	
	Profil du commerçant	(C)	
	Ne sait pas/Ne répond pas	(D)	
	Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat	(E)	
	Menaces, harcèlement	(F)	
	Autres	(G)	
	Garantie	(H)	
	Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	(1)	
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	(A)	
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet	Non	(B)	
à votre domicile ou à votre travail ?		(4)	
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	(A)	
	Autres régions	(B)	
Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ? Est-ce que ?	Travailleurs Autres	(A) (B)	
Quel est le plus haut niveau de			
scolarité que vous avez complété ?	Secondaire ou moins Cégep (y compris la formation technique)	(A) (B)	1
	Universitaire	(C)	
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	(A)	
revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les	de 40 000\$ à 59 999\$	(B)	
	de 60 000\$ à 79 999\$	(C)	
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	(D)	
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	(A)	
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	(B)	
	de 45 à 54 ans	(C)	
1	de 55 à 64 ans	(D)	
A 1	65 ou plus	(E)	
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	(A)	С
de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un	Partiellement	(B)	С
commerçant s'est réglé	Pas du tout	(C)	
Sexe du répondant	Masculin	(A)	_
	Féminin	(B)	



		Ci l'Office réceltait d	aa nrauusa d'infrastian	a commissa nar la
			les preuves d'infractions	
		commerçant avec q	collaborer.	je serais pretjej a
			conaporor.	Pourcentage de
		Moyenne	Médiane	réponses
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous	Total	9,40	10,00	406
tenté, OUI ou NON, de trouver	Oui	9,48	10,00	189
réponse à votre question en			, i	
consultant son site Internet?	Non	9,34	10,00	217
Votre appel concernait quel type de	Automobiles	9,29	10,00	66
produits ou services?	Habitation	8,92	10,00	24
	Meubles électroménagers	9,45	10,00	115
	Biens et services	9,37	10,00	101
	Services financiers	9,48	10,00	21
	Autres sujets	9,60	10,00	77
Quel était le sujet de votre question	Représentations, pratiques,	9,40	10,00	48
concernant ce produit ou ce service	publicités trompeuses/Vice caché			
?	Problème de dépôt, de livraison de	9,60	10,00	35
	bien ou servicet			
	Profil du commerçant	9,62	10,00	13
	Ne sait pas/Ne répond pas	9,41	10,00	37
	Modalités d'échange, de	9,13	10,00	55
	remboursement, annulation de			
	contrat	0.40	40.00	40
	Menaces, harcèlement	9,42	10,00	12
	Autres	9,36	10,00	66
	Garantie	9,52	10,00	97
	Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix	9,35	10,00	43
En terminant, j'ai quelques questions	Oui	9,43	10,00	343
d'ordre statistique à vous poser afin	Non	9,43	10,00	62
de nous aider à classifier les	NOT	3,20	10,00	02
données. Avez-vous accès à				
Internet à votre domicile ou à votre				
travail?				
Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	9,22	10,00	145
	Autres régions	9,50	10,00	260
Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	9,41	10,00	213
occupation ? Est-ce que ?	Autres	9,39	10,00	190
Quel est le plus haut niveau de	Secondaire ou moins	9,33	10,00	157
scolarité que vous avez complété ?	Cégep (y compris la formation	9,61	10,00	107
	technique)			
	Universitaire	9,32	10,00	137
Dans quelle catégorie se situe le	Moins de 39 999\$	9,50	10,00	105
revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les	de 40 000\$ à 59 999\$	9,20	10,00	93
revenus de toutes provenances et	de 60 000\$ à 79 999\$	9,55	10,00	66
de tous les membres du ménage ?	Plus de 80 000\$	9,58	10,00	73
Dans quel groupe d'âge vous situez-	de 18 à 34	9.46	10,00	101
vous ? Est-ce?	de 35 à 44 ans	9,51	10,00	84
	de 45 à 54 ans	9,26	10,00	87
	de 55 à 64 ans	9,54	10,00	83
	65 ou plus	9,39	10,00	41
À la suite de vos démarches auprès	Totalement	9,42	10,00	121
de l'Office, diriez-vous que le	Partiellement	9,38	10,00	64
problème que vous aviez avec un	Pas du tout	9,31	10,00	153
commerçant s'est réglé		ŕ	, i	
Sexe du répondant	Masculin	9,48	10,00	187
	Féminin	9,34	10,00	219



Avant d'appeler à l'Office, avez-vous tenté. OUI ou NON, de trouver réponse à votre question en consultant son sile internet? Avant d'appeler à l'Office, avez-vous tenté. OUI ou NON, de trouver réponse à votre question en consultant son sile internet? Avant d'appeler à l'Office, avez-vous tenté. OUI ou NON, de trouver réponse à votre question en consultant son sile internet? Autres que le sile de votre question concernant ce produit ou ce service? Autres sujets (C) Biens et services (D) Services financiers (E) Autres sujets (F) Représentations, pratiques, publicités trompeuses/Vice caché Profile du commerçant (C) Ne sait pas/Ne répond pas (D) Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat de manulation de contrat de membres du réport de dépôt, de livraison de libien ou servicet Profil du commerçant (F) Autres (G) Garantie (H) En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à internet à votre domicile ou à votre travail ? Dans quelle carégorie se situe le revenu annuel de votre ménage ? Quel est le plus haut niveau de scolaint que vous avez complété ? Autres (B) Mult. Laval Québec (A) Autres (B) Mult. Laval Québec (A) Autres (B) Secondaire ou moins (A) Secondaire ou moins (B) technique) Universitaire (C) Moins de 39 999\$ (D) Travailleurs (A) Medué de 16 à de 18 à 34 (A) de 35 à 44 ans (B) de 40 do 35 à 44 ans (B) de 40 do 35 à 44 ans (B) de 50 up lus (E) Totalement (A) Partiellement (B) Profilement (B) Profile	Compa	araisons des moyennes de colo	nne ^a	
tenté, OUÎ ou NON, de trouver réponse à votre question en consultant son site Internet? Votre appel concernait quel type de produits ou services? Automobiles Habitation Meubles électroménagers (C) Biens et services (D) Services financiers (E) Autres sujets (F) Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service? Profile du commerçant (C) Ne sait pas/Ne répond pas (D) Modalités d'échange, de rembursement, annulation de contrat Menaces, harcèlement (F) Autres Menaces, harcèlement (F) Autres Menaces, harcèlement (F) Autres Garantie Freur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix Oule d'enoncé décrit le mieux votre domicile ou à votre travail? Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situeze tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situeze tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situeze de feveru annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situeze de l'office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé A la suite de vos démarches aupres de l'office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé				des preuves d'infractions commises par le commerçant avec qui j'ai eu un problème, je serais
réponse à votre question en consultant sons site Interner? Votre appel concemait quel type de produits ou services? Automobiles (A) Habitation (B) Meubles électroménagers (C) Services financiers (E) Autres sujets (F) Autres sujets (F) Représentations, pratiques, (A) problème de dépôt, de livraison de bien ou serviced ou service de problème de dépôt, de livraison de bien ou service de problème de dépôt, de livraison de bien ou service de problème de dépôt, de livraison de bien ou service de problème de dépôt, de livraison de bien ou service de problème de dépôt, de livraison de bien ou service de problème de dépôt, de livraison de bien ou service de problème de dépôt, de livraison de bien ou service de problème de dépôt, de livraison de bien ou service de problème de dépôt, de livraison de bien ou service de problème de dépôt, de livraison de bien ou service de problème de dépôt, de livraison de bien ou service de l'entrouvement, annulation de contrat (F) Autres (G) Garantie (H) Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix (H) Erreur de facturation, d'affichag		Oui	(A)	
Habitation (B) Meubles électroménagers (C) Services financiers (E) Autres sujets (F)	réponse à votre question en	Non	(B)	
Meubles électroménagers CC		Automobiles	(A)	
Biens et services CD	produits ou services?		(B)	
Services financiers (E)				
Autres sujet sujet de votre question concernant ce produit ou ce service? Représentations, pratiques, publicités trompeuses/vice caché Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet Profil du commerçant (C) Ne sait pas/Ne répond pas (D) Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat Menaces, harcèlement (F) Autres (G) Garantie (H) Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix Oui Non (B) En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser affin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail? Dans quelle région habitez-vous? Autres régions Quel énoncé décrit le mieux votre occupation? Est-ce que? Quel enoncé decrit le mieux votre occupation? Est-ce que? Autres régions Quel enoncé decrit le mieux votre occupation? Est-ce que? Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? Quel étation de dépôt, de livraison de bien ou servicet Profil du commerçant Mina Quel étation, d'affichage, (h') Non Mil. Laval Québec (A) Autres régions (B) Autres régions (B) Quel étoncé décrit le mieux votre domicile ou à votre travail? Autres régions (B) Quel étoncé decrit le mieux votre domicile ou sonins (B) Quel étoncé decrit le mieux votre de le vous avez complété? Quel étoncé decrit le mieux votre domicile ou de vous avez de le vous avez de le vous de le vous avez de le vous demarches auprès de 18 à 34 (A) (A) (B) A la suite de vos démarches auprès de 18 à 34 (A) (A) (B) (C) (C) (C) (C) (C) (C) (C) (C) (C) (C				
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service Profile du commerçant ce produit ou ce service Profile du commerçant (E) publicités trompeuses/Vice caché Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet Profil du commerçant (C) Ne sait pas/Ne répond pas (D) Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat Menaces, harcèlement (F) Autres (G) Garantie (H) Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix (G) Garantie (H) Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix (A) Mon (B)			/	
publicités trompeuses/Vice caché Problème de dépôt, de livraison de bien ou servicet Profil du commerçant (C) Ne sait pas/Ne répond pas (D) Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat (F) Autres (G) Garantie (H) Erreur de facturation, d'affichage, d'ereur de tous les répoins de votre d'enité votre domicile ou à votre travail ? Dans quelle région habitez-vous? Mtl. Laval Québec (A) Autres (B) Multiple de vous avez complété ? Autres (B) Multiple de vous avez complété ? Cégep (y compris la formation (B) Cégep (y compris la formation (C) Cégep (y compris la formation (B) Cégep (y compris la formation (C) Cégep (y compris la formation (B) Cégep (y compris la formation (C) Cégep (y compris la formation (B) Cégep (y compris la formation (B) Cégep (y compris la formation (C) Cégep (y compris la formation (B) Cégep (y compris la formation (B) Cégep (y compris la formation (B) Cégep (y compri				
bien ou servicet Profil du commerçant Ne sait pas/Ne répond pas (C) Ne sait pas/Ne répond pas (D) Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat Menaces, harcèlement (F) Autres (G) Garantie (H) Erreur de facturation, d'affichage, (I) d'exactitude des prix Oui Non (B) Autres dassifier les dounées. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail? Dans quelle région habitez-vous? Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage? Dans quel groupe d'âge vous situezvous? Est-ce? Ai la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous avez avec un commerçant (C) Non (B) Menaces, harcèlement (F) Autres (G) (G) (G) (A) (A) (A) (A) (B) Mtl. Laval Québec (A) Autres régions (B) Autres (B) Secondaire ou moins (A) Cégep (y compris la formation (B) technique) Universitaire (C) Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage? Dans quel groupe d'âge vous situezvous? Est-ce? Ai la suite de vos démarches auprès de 100 (C) de 18 à 34 de 35 à 44 ans (B) de 48 à 54 ans (C) de 18 à 34 (A) de 35 à 44 ans (B) de 48 à 54 ans (C) de 55 à 64 ans (D) Autres (C) de 18 à 34 (A) de 35 à 44 ans (B) de 45 à 44 ans (B) de 45 à 54 ans (C) de 55 à 64 ans (D) Al la suite de vos démarches auprès de 10ffice, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Sexe du répondant	concernant ce produit ou ce service	publicités trompeuses/Vice caché	` '	
Ne sait pas/Ne répond pas (D)	?	• •	(B)	
Modalités d'échange, de remboursement, annulation de contrat de memboursement, annulation de contrat de memboursement de contrat de memboursement, annulation de contrat de contratie (HH) Erreur de facturation, d'affichage, (I) Oui (A) Non (B) Mtl. Laval Québec (A) Autres régions (B) Autres régions (B) Travailleurs (A) Autres (B) Secondaire ou moins (A) Cége (v compris la formation (B) technique) Universitaire (C) Moins de 39 999\$ (A) Moins de 39 999\$ (B) de 40 000\$ à 59 999\$ (B) de 40 000\$ à 79 999\$ (C) Plus de 80 000\$ (D) de 18 à 34 (A) de 35 à 44 ans (B) de 45 à 64 ans (D) 65 ou plus (E) A la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est règlé Fautres de contrat de contration de contr		Profil du commerçant	(C)	
Temboursement, annulation de contrat			(D)	
Menaces, harcèlement (F) Autres (G) Garantie Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix Oui		remboursement, annulation de	(E)	
Autres (G) Garantie Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix Oui Coui Cou Autres régions Coui Autres régions Coudes de curs régious Coudes de coudes avant au moins Coudes de coudes au moins Coudes de de vous avaite au moins Coudes de de vous avaite au moins Coudes de vou de vous avaite au moins Coudes de vou de vou au moins Coudes de vou au moins Coudes de vou de vou au vou avaite au moins Coudes de vou de vou ava			(F)	
Garantie Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix Oui En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail? Dans quelle région habitez-vous? Autres régions Quel énoncé décrit le mieux votre occupation? Est-ce que? Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété? Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage? Dans quel groupe d'âge vous situezvous? Est-ce? A la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous avez avec un commerçant s'est réglé Garantie Erreur de facturation, d'affichage, (l) (A) (A) (A) (B) Mtl. Laval Québec (A) Autres (B) Attres (B) Secondaire ou moins (A) Cégep (y compris la formation (B) technique) Universitaire (C) Moins de 39 999\$ (A) de 40 000\$ à 59 999\$ (B) de 40 000\$ à 59 999\$ (C) Plus de 80 000\$ (D) de 18 à 34 de 35 à 44 ans (B) de 45 à 54 ans (C) de 45 à 64 ans (D) de 55				
Erreur de facturation, d'affichage, d'exactitude des prix Oui (A) Cui (A) Cui (B) Cui (B) Cui (A) Cui (A) Cui (A) Cui (B) Cui (B) Cui (C)				
En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ? Dans quelle région habitez-vous? Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ? Est-ce que? Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce? Aires régions Mtl. Laval Québec Autres (B) Secondaire ou moins Cégep (y compris la formation (B) technique) Universitaire (C) Moins de 39 999\$ (A) de 40 000\$ à 59 999\$ (B) de 60 000\$ à 79 999\$ (C) Plus de 80 000\$ (D) de 18 à 34 de 35 à 44 ans (B) de 45 à 54 ans (C) de 55 à 64 ans (D) 65 ou plus E) Totalement (A) Autres (B) Cégep (y compris la formation (B) technique) Universitaire (C) Moins de 39 999\$ (A) de 40 000\$ à 59 999\$ (B) de 40 000\$ à 59 999\$ (C) Plus de 80 000\$ (D) Totalement (A) Partiellement (B) Pas du tout (C) Comparative de vous aviez avec un commerçant s'est réglé		Erreur de facturation, d'affichage,		
d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail ? Dans quelle région habitez-vous? Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ? Est-ce que? Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce? À la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Sexe du répondant Non (B) Mtl. Laval Québec (A) Autres (B) Autres (B) Autres (B) Cégep (y compris la formation (B) technique) Universitaire (C) Moins de 39 999\$ (A) de 40 000\$ à 59 999\$ (B) de 60 000\$ à 79 999\$ (C) Plus de 80 000\$ (D) totalement (A) de 18 à 34 de 35 à 44 ans (B) de 45 à 54 ans (C) de 55 à 64 ans (D) 65 ou plus Totalement (A) Partiellement (B) Pas du tout (C)	En terminant, j'ai quelques questions		(A)	
Dans quelle région habitez-vous? Mtl. Laval Québec (A) Autres régions (B)	d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à classifier les données. Avez-vous accès à Internet	Non	(B)	
Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ? Est-ce que? Travailleurs (A) Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? Secondaire ou moins (A) Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? (A) (B) Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? (B) (A) (B) Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? (B) (C) (D) (D) Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? (E) (E) (E) (E) (E) A la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé (E) (E) <td< td=""><td>Dans quelle région habitez-vous?</td><td>Mtl. Laval Québec</td><td>(A)</td><td></td></td<>	Dans quelle région habitez-vous?	Mtl. Laval Québec	(A)	
occupation ? Est-ce que ? Autres (B) Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? Secondaire ou moins (A) Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Moins de 39 999\$ (A) Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? de 40 000\$ à 59 999\$ (B) de 60 000\$ à 79 999\$ (C) Plus de 80 000\$ (D) de 18 à 34 (A) de 45 à 54 ans (C) de 55 à 64 ans (D) 65 ou plus (E) Al a suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Totalement (A) Partiellement (B) Pas du tout (C) Masculin (A)		Autres régions	(B)	
Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété ? Secondaire ou moins (A) Cégep (y compris la formation technique) (B) Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? (A) Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? (B) de 40 000\$ à 59 999\$ (B) de 60 000\$ à 79 999\$ (C) Plus de 80 000\$ (D) de 18 à 34 (A) de 25 à 44 ans (B) de 45 à 54 ans (C) de 1'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Totalement (B) Partiellement (B) Pas du tout (C) Masculin (A)	Quel énoncé décrit le mieux votre	Travailleurs	(A)	
Cégep (y compris la formation technique)	occupation ? Est-ce que ?	Autres	(B)	
Totalement C C C C C C C C C			(A)	
Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? Moins de 39 999\$ (B)	scolarité que vous avez complété ?		(B)	
revenu annuel de votre ménage avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce? A la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Sexe du répondant de 40 000\$ à 59 999\$ (B) de 60 000\$ à 79 999\$ (C) Plus de 80 000\$ (D) de 18 à 34 (A) de 35 à 44 ans (B) de 45 à 54 ans (C) de 55 à 64 ans (D) 65 ou plus (E) Totalement (A) Partiellement (B) Pas du tout (C)		Universitaire		
avant impôts et y compris les revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? de 60 000\$ à 79 999\$ (C) Dans quel groupe d'âge vous situezvous ? Est-ce? de 18 à 34 (A) de 23 à 44 ans (B) de 45 à 54 ans (C) de 55 à 64 ans (D) 65 ou plus (E) Totalement (A) de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Pas du tout (C) Sexe du répondant Masculin (A)		Moins de 39 999\$		
revenus de toutes provenances et de tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situez-vous ? Est-ce? de 18 à 34 de 35 à 44 ans de 45 à 54 ans de 45 à 64 ans (D) de 55 à 64 ans (D) de 50 uplus (E) A la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Sexe du répondant Masculin (D) (A) (B) (E) Totalement (A) Partiellement (B) Pas du tout (C) (C)				
tous les membres du ménage ? Dans quel groupe d'âge vous situez- vous ? Est-ce? de 18 à 34 de 35 à 44 ans de 45 à 54 ans (C) de 55 à 64 ans (D) 65 ou plus (E) A la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Sexe du répondant Masculin (A) (B) (C) (E) Totalement (A) (B) Partiellement (B) Pas du tout (C)				
vous ? Est-ce? de 35 à 44 ans (B) de 45 à 54 ans (C) (C) de 55 à 64 ans (D) (E) A la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Totalement (A) Partiellement (B) Pas du tout (C) Sexe du répondant (A) Masculin (A)	tous les membres du ménage ?	Flus de 80 000¢	` ′	
de 45 à 54 ans (C) de 55 à 64 ans (D) 65 ou plus (E) Å la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Sexe du répondant Masculin (A) (C) (A)				
de 55 à 64 ans (D) 65 ou plus (E) Å la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Fas du tout (C) Sexe du répondant Masculin (A)	VOUS ! ESI-UE!		/	
A la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Sexe du répondant 65 ou plus (E) (A) Partiellement (B) Pas du tout (C) (C)				
À la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Sexe du répondant Totalement Partiellement (B) Pas du tout (C) (C) (A)				
de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Sexe du répondant Partiellement (B) Pas du tout (C) (C) (A)	À la suite de vos démarches auprès	•		
problème que vous aviez avec un commerçant s'est réglé Pas du tout (C) Sexe du répondant (A)				
Sexe du répondant Masculin (A)	problème que vous aviez avec un			
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		Masculin	(A)	
1 VIIIIIII		Féminin	(B)	



ANNEXE 3 Questionnaire



QUESTIONNAIRE

QDATE_HEURE	
1 -> AQDATE_HEURE; C50 L4 C40	1
OD ATTE	
QDATE	
1 -> AQDATE; C50 L4 C40	1
PRESTRATE	
1 = 371, 2 = 464, 3 = 400, 4 = 0,	
Semaine du 2 mars	1
Semaine du 8 mars	
Semaine du 15 mars	
Semaine du 22 mars	
Demanic du 22 mais	¬
TESTQUOTAS0	
CALC(\$PRESTRATE,"TESTQUOTAS")	
TESTQUOTAS	
1 => 315 $2 => 464$ $3 => 200$ $4 => 0$ COMPLET => SEXE SAUT => QTP	
Semaine du 2 mars	1
Semaine du 8 mars	
Semaine du 15 mars	
Semaine du 22 mars	
CODELANG	
Langue du répondant	
Français	1
Anglais	
Autre	
Q1	
Avant d'appeler à l'Office, avez-vous tenté, OUI ou NON, de trouver réponse à votre	question en consultan
son site Internet?	
Oui	1
Non	2
Q2	
Si (Q1=1)	
Pourquoi avez-vous appelé à l'Office après avoir visité son site Internet?	
Appel obligatoire pour déposer une plainte écrite par formulaire	
N'a trouvé aucune information relative à son problème	
A trouvé une information incomplète relativement à son problème	
Pas compris/mal compris l'information trouvée sur le site	
Était allé y chercher les coordonnées téléphoniques de l'Office	
Autre: précisez -> AQ2; C80 L1 C80	
Ne sait pas / Ne répond pas	
N'a pas trouvé la réponse à sa question	
Voulait une confirmation verbale de l'information trouvée	
Voulait plus d'information/approfondir	8
Préférait parler à quelqu'un	9
Autres	10



Q3		
Votre appel concernait quel type de produits ou services?		
Achat ou location de véhicule	1	P
Achat appareil chauffage / thermopompe / climatisation	2	P
Achat électroménager / meubles / électronique		
Achat produits alimentaires / produits ménagers	4	P
Réparation de véhicule		
Réparation d'électroménagers / meubles / électronique	6	P
Services de téléphonie cellulaire	7	P
Services Internet et câblodistribution/téléphonie résidentielle/satellite	8	P
Services de tourisme et voyages	9	P
Services de rénovation, d'entretien habitation	10	P
Autre: précisez -> AQ3; C80 L1 C80	98	P
Aucun	97	P
Ne sait pas / Ne répond pas	99	P
Services financiers/Banques	11	
Cours/Abonnements	12	
Agences de recouvrement		
Achats divers	14	
Services divers		
Divers		
04		
Quel était le sujet de votre question concernant ce produit ou ce service?		
Garantie (ex : Je voulais savoir s'il était normal que ma voiture/ma télévision/ma laveuse brise		
après si peu de temps, si c'était couvert par une garantie)	1	P
Représentations/pratiques/publicité trompeuses (ex. : Le commerçant m'avait dit que mon forfait		
de téléphone ne coûterait que 30 dollars par mois alors que c'est beaucoup plus. Il y avait plusieurs		
frais cachés)	2	P
Modalités échange/remboursement/annulation de contrat (ex : Je veux annuler mon contrat de		
téléphone cellulaire et le fournisseur veut me faire payer des frais d'annulation très élevés)	3	P
Vice caché (ex : Un commerçant m'a vendu une voiture, mais ne m'avait pas dit que la transmission		
était complètement finie dès le départ)	4	P
Problème d'acompte, dépôt (ex. : Le commerçant a-t-il le droit de me demander un dépôt de 50 % pour		
l'achat de ma piscine?)	. 5	P
Profil du commerçant (nombre et nature des plaintes sur un commerçant) (ex : je veux savoir si		
l'Office a eu beaucoup de plaintes à propos de ce commerçant)	6	P
Indemnisation (ex : mon agence de voyages, mon gym a fermé et je voudrais être remboursé pour	. 0	
mon voyage ou mon abonnement dont je n'ai pas pu profiter)	7	P
Affichage, exactitude des prix (ex : Le commerçant ne voulait pas me vendre le DVD au prix où	. /	•
il était étiqueté par ce qu'il disait que ce n'était pas le bon prix)	Q	P
Menaces, harcèlement (ex : L'agent de recouvrement m'appelait sans cesse au travail pour me	. 0	-
demander de payer ma dette)demander de payer ma dette	0	D
Délais de livraison (ex. : Le commerçant devait me livrer mes meubles avant le mois dernier, mais	. 9	Г
je ne les ai toujours pas eus, est-ce que j'ai des recours contre lui?)	10	D
	. 10	Г
Travaux/services incomplets (ex : Le commerçant n'a pas respecté notre contrat, et mes travaux de	11	D
rénovation sont incomplets)		
Autre: précisez -> AQ4; C80 L1 C80		
Ne sait pas / Ne répond pas	99	P
Démarches à suivre (ex: comment faire une mise en demeure)		
Facturation erronée		
Informations générales		
Divers	15	



Q6	
Est-ce que cet appel concernait, OUI ou NON, un problème que vous aviez avec un commer	çant (fabricant et
détaillant) et que vous désiriez régler?	
Oui	1
Non	2
Q7	
Lors de votre appel, est-ce que l'agent de l'Office vous a OUI ou NON ?	
(NOTE: Comprend soit la transmission par courriel d'un code d'accès au formulaire en ligi	ie, soit l'envoi
d'un formulaire par la poste)	
fait parvenir un formulaire de plainte	
Oui	1
Non	2
Q8	
référé vers le site Web de l'Office	
	1
Oui	
Non	2
Q_{2}	
fait parvenir par la poste des documents d'information?	
Oui	
Non	2
Q10	
Dans l'avenir, si vous aviez à utiliser à nouveau ce service de l'Office, quel est le PRINCIPA	L MOYEN que
vous préféreriez utiliser?	
Lire au besoin	
Par téléphone	1
En personne en rencontrant un agent	
Par la poste	
Par télécopie.	
Par Internet.	
Autre (PRÉCISER) -> AQ10; C80 L1 C80	
Ne sait pas / Ne répond pas	
Téléphonie ET internet	
Ne veut plus utiliser ce service	
The veut plus utiliser ce service	/
ODBA (O.O.)	
QDIM [0,0]	1 110 00t G
Je vais lire maintenant quelques énoncés à propos du service que vous avez reçu de la part d	
échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vou	
en accord », à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivants? Les	
diaires servent à nuancer vos réponses. Lorsque l'énoncé ne s'applique pas à votre situation	, veuillez me l'in-
diquer s'il vous plaît.	
1	1
Q11	
DIMENSION 1 : L'ACCESSIBILITÉ	
J'ai trouvé facile de joindre un agent du service téléphonique.	
Notez de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous	
êtes « tout à fait en accord » -> AQ11; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
Q12	
J'ai pu accéder au service par le moyen de mon choix.	
Notez de 0 à 10 -> AQ12; N2.0 [0-10]	1
NOIEZ UE 0 à 10 -> AQ1Z; N2.0 [0-10]	1



Q13	
DIMENSION 2 : LA SIMPLICITÉ DES DÉMARCHES	
Les démarches pour obtenir le service étaient faciles à effectuer.	
Notez de 0 à 10 -> AQ13; N2.0 [0-10]	
NSP/NRP	9
Q14	
Le nombre d'étapes pour obtenir le service était raisonnable.	
Notez de 0 à 10 -> AQ14; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
Q15	
DIMENSION 3 : LA CLARTÉ DU LANGAGE	
L'information obtenue était facile à comprendre.	
Notez de 0 à 10 -> AQ15; N2.0 [0-10]	
NSP/NRP	9
Q16	
Si Q7=1.OR.Q8=1.OR.Q9=1	
Le vocabulaire utilisé dans la documentation qui m'a été transmise était facile à comprendre. Notez de 0 à 10 -> AQ16; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
101/1101	
Q17	
DIMENSION 4 : LE RESPECT	
Les employés ont été polis avec moi.	
Notez de 0 à 10 -> AQ17; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	9
Q18	
Les agents m'ont traité avec dignité.	
Notez de 0 à 10 -> AQ18; N2.0 [0-10]	
NSP/NRP	9
010	
Q19 On m'a traité avec respect.	
Notez de 0 à 10 -> AQ19; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
Q20	
DIMENSION 5 : L'EMPATHIE	
On m'a accordé une attention personnelle.	
Notez de 0 à 10 -> AQ20; N2.0 [0-10]	
NSP/NRP	9
Q21	
L'agent de l'Office a compris mes besoins.	
Notez de 0 à 10 -> AQ21; N2.0 [0-10]	
NOP/INKY	9
Q22	
On m'a permis d'exprimer mon point de vue.	
Notez de 0 à 10 -> AQ22; N2.0 [0-10]	1
NCD/NDD	



Q23	
DIMENSION 6 : L'EMPRESSEMENT	
Les employés étaient disposés à m'aider.	
Notez de 0 à 10 -> AQ23; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
NOT/INIT	9
Q24	
On m'a rendu un service rapide.	
Notez de 0 à 10-> AQ24; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
NOT/INIT	9
Q25	
On m'a fourni les explications dont j'avais besoin.	
Notez de 0 à 10 -> AQ25; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
101/101	
Q26	
DIMENSION 7 : LA FIABILITÉ	
L'information qui m'a été fournie était exacte.	
Notez de 0 à 10-> AQ26; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
Q27	
Le service m'a été rendu dans les délais convenus.	
Notez de 0 à 10-> AQ27; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
Q28	
J'ai trouvé que les agents avec qui j'ai fait affaire avaient les connaissances nécessaires pour rép	ondre à mo
questions.	
Notez de 0 à 10-> AQ28; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
Q29	
DIMENSION 8 : LA JUSTICE	
J'ai été traité sans favoritisme.	
Notez de 0 à 10-> AQ29; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
Q30	
J'ai été servi de manière juste.	
Notez de 0 à 10-> AQ30; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	9
Q31	
J'ai été traité sans discrimination.	
Notez de 0 à 10 -> AQ31; N2.0 [0-10]	
NSP/NRP	9
Q32	
DIMENSION 9 : LA CONFIDENTIALITÉ	
On a traité ma demande avec discrétion.	
Notez de 0 à 10 -> AQ32; N2.0 [0-10]	1
NCD/NDD	



Q33	
Je suis persuadé que les renseignements personnels que j'ai donnés à l'Office sont traités de mar tielle.	nière confide
Notez de 0 à 10 -> AQ33; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
Q34	
Je suis persuadé que l'Office utilise les renseignements personnels que je lui ai donnés uniqueme	ent dans le bu
prévu.	
Notez de 0 à 10 -> AQ34; N2.0 [0-10]	
NSP/NRP	9
Q35	
Si (Q7=1.OR.Q8=1.OR.Q9=1)	
DIMENSION 10 : L'APPARENCE	
Les documents et dépliants associés au service sont attrayants.	
Notez de 0 à 10 -> AQ35; N2.0 [0-10]	
NSF/NKF	9
Q36	
Dans l'ENSEMBLE, diriez-vous que l'information obtenue vous a été utile? Notez de 0 à 10, 0 signifiant « tout à fait inutile » et 10 « tout à fait utile »> AQ36; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	
101/1101	
Q37 Si (Q6=1)	
\hat{A} la suite de vos démarches auprès de l'Office, diriez-vous que le problème que vous aviez avec	un commer-
çant s'est réglé :	
Totalement	
Partiellement	
Pas du tout	
Je suis toujours en discussion avec le commerçant	
TVC 3 apprique pas) 1
Q38	
Si $Q37.EQ.1,2.AND.Q6.EQ.1$ Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que	e vous êtes
« tout à fait en accord », à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suivar	
J'ai réglé mon problème grâce à l'aide de l'Office.	
Notez de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en desaccord » et 10 signifie que vous êtes » et 10 signifie que vous et 10 signifie q	out à fait en
accord » -> AQ38; N2.0 [0-10]	
NSP/NRP	9
Q39	
Si Q6=1	
Si l'Office récoltait des preuves d'infractions commises par le commerçant avec qui j'ai eu un p	roblème, je
serais prêt[e] à collaborer.	
Notez de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « t	
accord » -> AQ39; N2.0 [0-10]	1



Q40	
Maintenant, 0 signifie que vous êtes « tout à fait insatisfait(e) » et 10 « tout à fait satisfait(e) ».	
Dites-moi, dans l'ensemble, à quel point vous avez été satisfait(e) DU SERVICE?	
Notez de 0 à 10 -> AQ40; N2.0 [0-10]	1
NSP/NRP	9
Q41	
Sur une échelle de 0 à 10, où 0 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes « tout à fait en désaccord » et 10 signifie que vous êtes » et 10 signifie que vous et 10 signifie qu	que vous êtes
« tout à fait en accord », à quel point diriez-vous que vous êtes en accord avec les énoncés suiv	ants?
Le service répond à mes besoins personnels.	
Notez de 0 à 10 -> AQ41; N2.0 [0-10]	
NSP/NRP	9
Q42	
Dans l'ensemble, j'ai trouvé l'expérience de service agréable.	
Notez de 0 à 10 -> AQ42; N2.0 [0-10]	
NSP/NRP	9
Q43	
À la suite de vos démarches, avez-vous parlé de façon négative de l'Office aux gens de votre es	
Oui	
Non	2
Q44	
Avez-vous eu envie de vous plaindre du service que vous avez reçu de l'Office?	
Oui	
Non	2
Q45	
En terminant, j'ai quelques questions d'ordre statistique à vous poser afin de nous aider à cla	ssifier les données
Avez-vous accès à Internet à votre domicile ou à votre travail?	
Oui	
Non	
NSP/NRP	9
Q46	
Dans quelle région habitez-vous?	0
Abitibi-Témiscamingue (08)	
Bas-Saint-Laurent (01)	
Capitale-Nationale (03)	
Centre-du-Québec (17)	
Chaudière-Appalaches (12)	
Côte-Nord (09)	
Estrie (05)	
Gaspésie/Îles-de-la-Madeleine (11)	
Lanaudière (14)	
Laurentides (15)	
Laval (13)	
Mauricie (04)	
Montrégie (16)	
Montréal (06)	
Nord-du-Québec (10)	
Outaouais (07)	
Saguenay-Lac-Saint-Jean (02)	
Spécifiez la ville si le répondant ne sait pas la région administrative -> AQ46; C80 L1 C80	
NSP/NRP	
Extérieur du Québec	18



Q47	
Quel énoncé décrit le mieux votre occupation? Est-ce que?	
vous travaillez à temps plein	1 L
vous travaillez à temps partiel	
vous êtes étudiant	
vous êtes retraité	4 L
vous tenez la maison	
vous êtes sans emploi ou à la recherche d'un emploi	6 L
Travailleur autonome	
Autre, spécifiez -> AQ47; C80 L1 C80	
NSP/NRP	
Q48	
Quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez complété?	
Primaire	
Secondaire (y compris la formation professionnelle)	
Cégep (y compris la formation technique)	
Universitaire (1er cycle)	
Universitaire (2e ou 3e cycle)	5
Refus	
Q49	
Dans quelle catégorie se situe le revenu annuel de votre ménage avant impôts et y com	pris les revenus de
toutes provenances et de tous les membres du ménage?	
Moins de 20 000 \$	
de 20 000 \$ à 39 999 \$	2 L
de 40 000 \$ à 59 999 \$	3 L
de 60 000 \$ à 79 999 \$	4 L
de 80 000 \$ à 119 999 \$	
120 000 \$ et plus	
Refus	
Q50	
Dans quel groupe d'âge vous situez-vous? Est-ce?	
de 18 à 24 ans	
de 25 à 34 ans	
de 35 à 44 ans	3 L
de 45 à 54 ans	4 L
de 55 à 64 ans	5 L
de 65 à 74 ans	6 L
ou 75 ans et plus	
Refus	
QNOM	
Désirez-vous participer au tirage au sort de l'abonnement d'un an à la revue Protégez	
Oui, notez le prénom du répondant -> AQNOM; C80 L1 C80	
Non	
SEXE	
Au nom de l'Office de la protection du consommateur et d'Écho Sondage, je vous rem	ercie (ma-
dame/monsieur) de votre collaboration.	
Masculin	1
Féminin	
FIN QTP	
Cette strate est complétée	
Terminez l'entrevue et remerciez le répondant	1 D
Termine Fende vide et remererez le repondant	I D

